

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ

One Stop Service :

กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**FACTORS RELATING TO SERVICE QUALITY OF ONE STOP
SERVICE CENTER : A CASE STUDY OF RAJAMANGALA
UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI**



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ

One Stop Service :

กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



อุไร ดวงระหว่า

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ
One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Factors Relating to Service Quality of One Stop Service Center:
A Case Study of Rajamangala University of Technology Thanyaburi

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวอุไร ดวงระหว่า

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

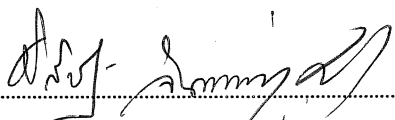
อาจารย์ที่ปรึกษา

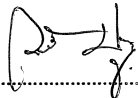
ดร.กล้าหาญ ฦ น่าน


ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต จันทรวราสุทธิ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ประเสริฐศรี)


..... กรรมการ
(ดร.กล้าหาญ ฦ น่าน)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

| | |
|-----------------------|--|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวอุไร ดวงระหว่า |
| วิชาเอก | การจัดการทั่วไป |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ดร.กล้าหาญ ฌ น่าน |
| ปีการศึกษา | 2554 |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และคณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันโดยรวม แตกต่างกันทุกปัจจัย ยกเว้น เพศ ส่วนปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

| | |
|----------------------------------|--|
| Independent Study Title | Factors Relating to Service Quality of One Stop Service Center: A Case Study of Rajamangala University of Technology Thanyaburi |
| Name-Surname | Miss Urai Duangrawa |
| Major Subject | General Management |
| Independent Study Advisor | Dr. Khahan Na-Nan |
| Academic Year | 2011 |

ABSTRACT

This independent study was conducted to investigate the factors that related to the service quality of One Stop Service Center of Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

The sample of study consisted of 400 undergraduate students. The data that were collected through the application of questionnaires were analyzed using descriptive statistics comprising Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation, as well as inferential statistics comprising Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, Least Significant Difference, and Pearson's Correlation Coefficient.

The results of study revealed that different demographic factors on gender, age, year of study, and faculty/college caused differences in the overall aspects of the service quality. The service factors on types of service requested, service information, service providing, officers or service providers, types of service provided, and duration of service had relationship with the service quality at a high level.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสิษฐ์ จันทร์วราสุทธิ์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ประเสริฐศรี กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และ ดร.กล้าหาญ ฌ น่าน อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษาที่ดี ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ซึ่งผู้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระขอกราบขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้จนทำให้สามารถศึกษาค้นคว้าได้สำเร็จจุล่งได้ด้วยดี ขอขอบคุณบุคลากรโครงการทุกท่านที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือตลอดหลักสูตรการศึกษา ขอขอบคุณ คุณสุทิดา จันทร์บุตร ที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาโครงการปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไปและสาขาอื่นที่มอบสิ่งดี ๆ ให้แก่กันเสมอมา

ขอขอบคุณผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มอบทุนสนับสนุนเพื่อพัฒนาบุคลากรตลอดระยะเวลาในการศึกษา ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ ตลอดจนทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จนส่งผลให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จจุล่งไปได้ด้วยดี และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจต่อไป หากการศึกษาครั้งนี้ขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ ผู้ทำการศึกษากราบขออภัยมา โอกาสนี้

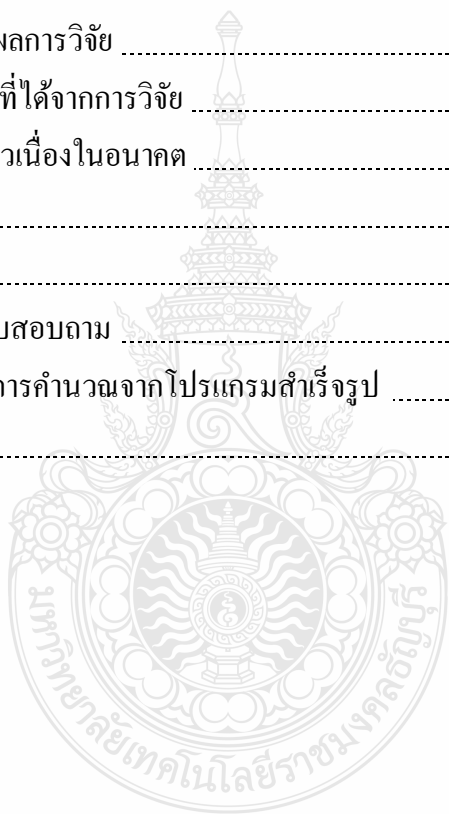
อุไร ดวงระหว่า

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ค |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ง |
| กิตติกรรมประกาศ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| สารบัญภาพ..... | ญ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 3 |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย..... | 3 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... | 3 |
| 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย..... | 4 |
| 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 7 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 7 |
| 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ..... | 8 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ..... | 17 |
| 2.3 บทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี..... | 20 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 22 |
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย..... | 26 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 26 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 29 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 30 |
| 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 30 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 33 |
| 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 34 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ | 34 |
| 5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 69 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 69 |
| 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย | 71 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย | 73 |
| 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต | 75 |
| บรรณานุกรม | 77 |
| ภาคผนวก | 79 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 80 |
| ภาคผนวก ข ผลการคำนวณจากโปรแกรมสำเร็จรูป | 86 |
| ประวัติผู้เขียน | 90 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 28 |
| 4.1 แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ | 34 |
| 4.2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับการรับรู้ ด้านประเภทการใช้บริการของนักศึกษาในการใช้บริการ | 36 |
| 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับการรับรู้ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการในการใช้บริการ | 37 |
| 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับ ความพึงพอใจด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ | 38 |
| 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับ ความพึงพอใจด้านรูปแบบการให้บริการ | 39 |
| 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับ ความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาการให้บริการ | 40 |
| 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับ คุณภาพที่ได้รับ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 41 |
| 4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับ คุณภาพที่ได้รับ ด้านระบบการให้บริการ | 42 |
| 4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับ คุณภาพที่ได้รับ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ | 43 |
| 4.10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับ คุณภาพที่ได้รับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ | 44 |
| 4.11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับ คุณภาพที่ได้รับ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ | 45 |
| 4.12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับ คุณภาพที่ได้รับ ด้านความเสมอภาค | 46 |
| 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ คุณภาพการให้บริการ ด้านเพศ | 47 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 4.14 | แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ คุณภาพการให้บริการ ด้านอายุ..... 48 |
| 4.15 | แสดงการทดสอบความแตกต่าง ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ ของบุคลากรที่ให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ..... 49 |
| 4.16 | แสดงผลระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน 50 |
| 4.17 | แสดงการทดสอบความแตกต่างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ของบุคลากรเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับชั้นปี.....51 |
| 4.18 | แสดงการทดสอบความแตกต่างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเสมอภาค เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับชั้นปี..... 52 |
| 4.19 | แสดงผลการทดสอบคณะ/วิทยาลัยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน.....53 |
| 4.20 | แสดงการทดสอบความแตกต่างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วเป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย.....55 |
| 4.21 | แสดงการทดสอบความแตกต่างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบ การให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย.....57 |
| 4.22 | แสดงการทดสอบความแตกต่างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ ให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย 59 |
| 4.23 | แสดงการทดสอบความแตกต่างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย.....61 |
| 4.24 | แสดงการทดสอบความแตกต่างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ เป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย..... 63 |
| 4.25 | แสดงการทดสอบความแตกต่างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเสมอภาค เป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย.....65 |
| 4.26 | แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการ..... 67 |
| 4.27 | แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....68 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|--|------|
| 1.1 | แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย | 7 |
| 2.1 | แสดงลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ | 16 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน โลกธุรกิจมีการพัฒนา ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จากการแข่งขันของธุรกิจหลายประเภทในแบบดั้งเดิมไปสู่ การค้าของธุรกิจที่เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อที่ทันสมัยที่สุดในเวลานี้ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ หรือเรียกว่าการนำระบบสารสนเทศ เข้ามาสู่กระบวนการบริหารจัดการขององค์กร การทำธุรกรรมต่าง ๆ ด้วยระบบสารสนเทศ นับวันจะมีมูลค่ามากขึ้นเป็นทวีคูณ สิ่งที่ทำให้มูลค่าของธุรกิจแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่ามากมายมหาศาลสิ่งแรก คือความสะดวกรวดเร็ว ในการสั่งซื้อสินค้าและบริการ สามารถเลือกซื้อสินค้าและบริการที่เลือกได้ ในส่วนของผู้ประกอบการ จะได้รับประโยชน์ในการลดต้นทุน และเป็นสิ่งที่พัฒนาองค์กรอย่างเห็นได้ชัด รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าที่ต้องการมาติดต่อ หรือมาทำธุรกรรมต่าง ๆ สำหรับโลกธุรกิจการค้าไม่มีวันหยุดนิ่ง การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีผลกระทบที่รุนแรงกับธุรกิจต่าง ๆ ที่อยู่บนโลกโลกาภิวัตน์

สถานศึกษาก็นับเป็นธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีสถานศึกษาต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ทั้งสถานศึกษาที่อยู่ในความดูแลของรัฐ และสถานศึกษาเอกชน ซึ่งแต่ละองค์กรก็มีการจัดหลากหลายต่าง ๆ เข้ามาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นั่นก็คือ นักศึกษา ซึ่งสถานศึกษานอกจากจะต้องแข่งขันทางด้านการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการทางด้านวิชาการ แล้วในส่วนของการสนับสนุนต่าง ๆ ก็มีส่วนสำคัญยิ่งไม่แพ้กัน โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการในสถานศึกษาก็นับเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญมาก ซึ่งจุดนี้จะเป็นการสร้างจุดต่างให้กับสถาบันการศึกษาที่เป็นคู่แข่ง จากจุดเล็ก ๆ จุดนี้ทำให้ตระหนักถึงความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพราะนอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความอบอุ่นและเป็นกันเอง ทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจและเป็นการบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จขององค์กรรวม เมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจยอมนำมาซึ่งชื่อเสียงความต้องการของลูกค้า เมื่อมีคู่แข่งมากขึ้น การแข่งขันของแต่ละองค์กรก็สูงขึ้น ทำให้แต่ละองค์กรต้องเร่งพัฒนาองค์กรของตนเองเพื่อให้ทัดเทียมคู่แข่ง ซึ่งสถานศึกษาที่อยู่ในความดูแลของรัฐค่อนข้างเสียเปรียบเนื่องจากถูกจำกัดด้วยภาวะทางด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรต่าง ๆ ดังนั้นการลงทุนจัดหา

ปัจจัยเพื่อตอบสนองความพึงพอใจจึงจำเป็นต้องมีการหากระบวนการและแนวทางที่ทำให้การลงทุนเกิดความคุ้มค่า และคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

ในส่วนของหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้บริการแก่นักศึกษาโดยตรง ได้แก่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ให้บริการด้านห้องสมุดและ IT มีกองพัฒนานักศึกษาที่ให้บริการด้านสวัสดิการทุนการศึกษา และชมรมกีฬาต่าง ๆ มีสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ให้บริการด้านงานทะเบียนตั้งแต่กระบวนการรับเข้าจนจบการศึกษา มีกองคลังเป็นหน่วยงานให้บริการด้านการเก็บเงินและให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเบิกจ่ายค่าเทอม และอื่น ๆ เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีพื้นที่กว้างขวางหน่วยงานแต่ละแห่งก็อยู่ห่างกัน ซึ่งถ้านักศึกษาต้องการติดต่อหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องใช้เวลาในการเดินทางและเวลาในการติดต่อครั้งละนาน ๆ ในบางกระบวนการกว่าจะครบขั้นตอนจะต้องติดต่อหน่วยงานหลายแห่งจึงจะสำเร็จ ทำให้นักศึกษาเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลามาก ก่อให้เกิดความท้อแท้และไม่พึงพอใจกระบวนการให้บริการ ดังนั้นทีมผู้บริหารจึงมีการวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางสร้างความพึงพอใจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา โดยเน้นคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่น่ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน จึงมีการจัดตั้ง ศูนย์บริการ One Stop Service ขึ้น

ศูนย์ให้บริการ One Stop Service จึงเป็นอีกหนึ่งองค์กรในการวัดคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา ซึ่งกำเนิดขึ้นจากการวิเคราะห์ปัญหาและการสำรวจความต้องการของนักศึกษา และสร้างจุดขายในด้านการให้บริการแก่ศูนย์บริการ One Stop Service มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้เป็นที่รู้จักและนำมาซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากการใช้บริการต่าง ๆ และได้แนวทางในใจแก้ไข พัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดออกมาในรูปแบบของกระบวนการให้บริการแบบจุดเดียวแล้วจบ ทีมผู้บริหารจึงได้วางแผนกลยุทธ์โดยจัดขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการทั้งหมดทุกขั้นตอนอยู่ที่ศูนย์บริการ One Stop Service เพียงจุดเดียวโดยให้บริการตั้งแต่การให้คำปรึกษา แนะนำ การเขียนคำร้อง และยื่นเอกสารคำร้อง ชำระค่าขอเอกสารทางการศึกษา การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การชำระค่าลงทะเบียนล่าช้า การรักษาสภาพนักศึกษา การคืนสภาพนักศึกษา การขึ้นทะเบียนบัณฑิต พร้อมทั้งให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยที่บางรายการเมื่อชำระเงินแล้วสามารถรับเอกสารได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาในการกลับมารับใหม่ หรือเสียเวลารอ ทำให้นักศึกษามีความคล่องตัวและได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการให้คำแนะนำ ปรึกษาโดย

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ ได้ด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ ได้ดำเนินการมาได้ตั้งแต่ช่วงเดือนมิถุนายน 2553 จนถึงปัจจุบัน โดยศูนย์บริการ One Stop Service จัดตั้งอยู่ที่อาคารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ชั้น 1 โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 18.30 น. ดังนั้นเมื่อมีการจัดตั้งศูนย์บริการ One Stop Service ขึ้น พบว่าศูนย์บริการ One Stop Service สร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาจำนวนมาก นอกจากนี้อาคารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนยังมีหน่วยงานให้บริการนักศึกษาในด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับทุนทุกประเภท มีหน่วยงานธนาคาร มีศูนย์หนังสือ และร้านค้าสวัสดิการ ไว้คอยบริการนักศึกษาที่มาทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่ศูนย์ One Stop Service อีกด้วย

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเชื่อมั่นว่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักศึกษา และเป็นการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในธุรกิจด้านสถานศึกษาซึ่งมีคู่แข่งจำนวนมาก และเพื่อสร้างความพึงพอใจที่เป็นเลิศให้กับนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เข้าติดต่อ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และคณะ/วิทยาลัยที่ศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตงานวิจัยไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาในระดับปริญญาตรี ทุกคณะและทุกชั้นปี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 24,902 คน (ข้อมูลจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน : พ.ศ. 2554)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของงานวิจัยได้แก่ ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ และข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ/วิทยาลัย ปัจจัยการบริการ ประกอบด้วย บุคลากรหรือผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ประเภทการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ระยะเวลาการให้บริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านความเสมอภาค

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

การให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการเสนอบริการต่อผู้รับบริการ หรือการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่องค์กรจะพัฒนาให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติ นำไปสู่สากล

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ การกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการปฏิบัติซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับนักศึกษา โดยการให้คำแนะนำ ให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ ศูนย์ One Stop Service โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ ความละเอียดรอบคอบ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรอบรู้ในงาน ตลอดจนการสื่อความหมายของเจ้าหน้าที่

รูปแบบการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของรูปแบบของบริการที่ต้องการ ในด้านทันสมัยของเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัยของการให้บริการ ความเหมาะสมตลอดจนความน่าเชื่อถือในทุกกระบวนการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ประเภทการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการและจำเป็นที่จะใช้บริการในสิ่ง ๆ นั้น เช่นประเภทการให้บริการขอหนังสือรับรอง ขอใบรายงานผลการศึกษา เป็นต้น

ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ที่สามารถถ่ายทอดผ่านช่องทางต่าง ๆ ถึงผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลา เช่น เว็บไซต์ ป้าย/ประกาศ อาจารย์เจ้าหน้าที่ หรือจากเพื่อน เป็นต้น

ระยะเวลาการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการในทุกขั้นตอน ที่สามารถสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว และให้บริการทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยพิจารณาจากระยะเวลาการขอข้อมูล การชำระเงิน การรอรับเอกสาร และระยะเวลาในการรอคอยทุกขั้นตอน

ความสะดวก รวดเร็ว หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เมื่อเข้ามาใช้บริการศูนย์บริการ One Stop Service โดยพิจารณาจากความสะดวก ง่ายในการติดต่อ ขั้นตอนและกระบวนการ การแก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษา การได้รับบริการทันทีโดยไม่ต้องรอ เพื่อให้ได้รับความสะดวกสูงสุด

ระบบการให้บริการ หมายถึง ระบบต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกกระบวนการที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ โดยพิจารณาจากการมีแผนผังแสดงบริการ มีระบบรองรับที่ยืดหยุ่น ความครบถ้วนของระบบ การตรวจสอบข้อมูลของระบบ และระบบบัตรคิว

สถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งเป็นอาคารที่จัดไว้เพื่อตั้งเป็นศูนย์บริการ One Stop Service สำหรับให้บริการแก่นักศึกษา โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของที่ตั้งทำเล แสงสว่าง อากาศที่ถ่ายเทสะดวก ที่นั่งรอ ห้องสุขา ตลอดจนความปลอดภัยของที่จอดรถ

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกทางด้านสังคมที่มีความผูกพัน เกี่ยวข้องกัน โดยพิจารณาจากการให้คำแนะนำปรึกษา ให้ความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้การต้อนรับ การใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน ความใส่ใจที่จะให้บริการ

การสร้างความมั่นใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกที่สามารถจะทำได้ในการให้บริการทุกกระบวนการด้วยความสามารถด้านทักษะ การตอบคำถาม ความชำนาญในงาน ตลอดจนความสำเร็จของการติดต่อขอรับบริการในทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ

ความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการที่บุคลากรผู้ให้บริการ พึงมีให้แก่ผู้รับบริการโดยไม่มีการแบ่งแยก หรือเลือกให้บริการโดยเจาะจง โดยพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรม

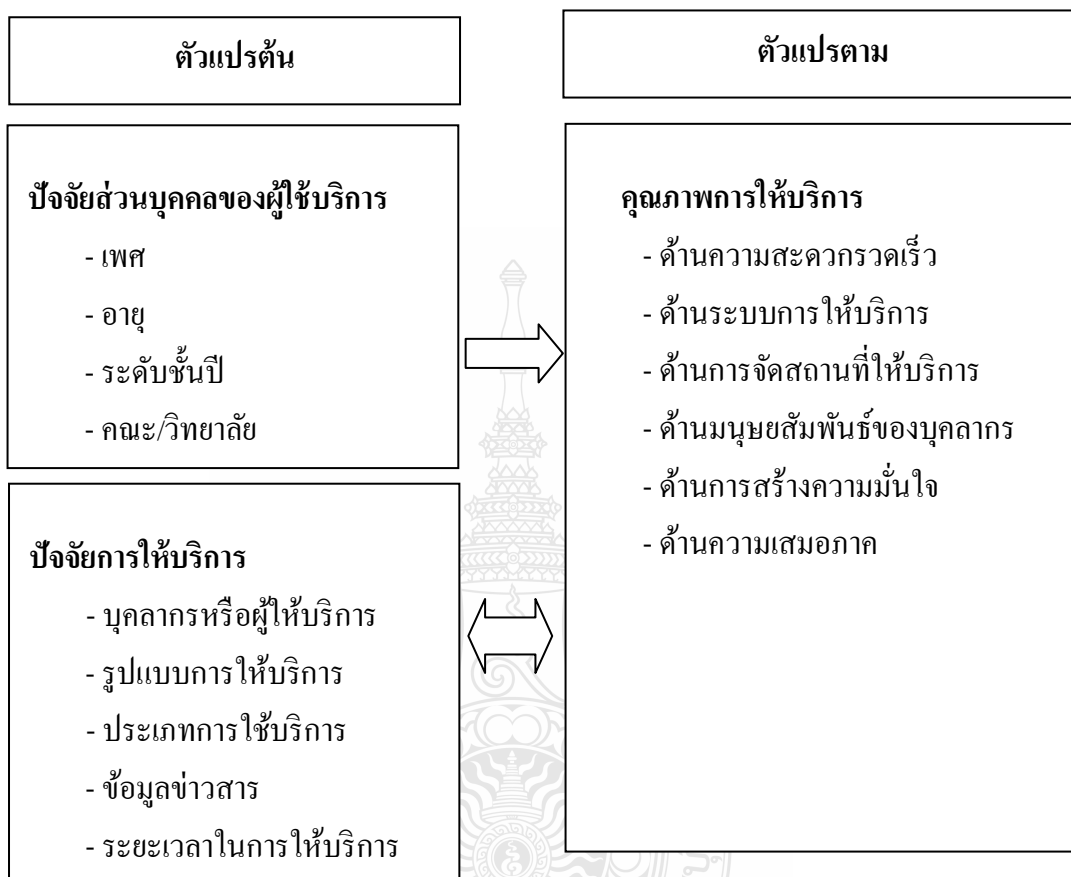
ศูนย์ One Stop Service หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการกับนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและการรับชำระเงินทุกประเภท โดยรวมกระบวนการและจุดบริการต่าง ๆ ไว้ในจุด ๆ เดียวเพื่อความสะดวก และคล่องตัวแก่ผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หมายถึง สถาบันการศึกษาที่เป็นแหล่งให้ความรู้ ทั้งทางด้านวิชาการ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้รับในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้เป็นอย่างดี
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ อันจะเป็นการสร้าง ความประทับใจแก่นักศึกษาผู้มาใช้บริการ
3. เป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงกระบวนการและคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ One Stop Service ที่เป็นเลิศ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีเอกสาร และงานศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพ
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึงคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการ (Service) มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอราคาขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า (ฉัตรยาพร เสมอใจ , 2545:10 อ้างอิงจาก ขนิษฐา เสมอภักษ์, 2551:18)

การบริการหมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ (สมิต สัจฉกร, 2545:13 อ้างอิงจาก ขนิษฐา เสมอภักษ์, 2551:18)

การให้บริการหมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 18 อ้างอิงจาก ขนิษฐา เสมอภักษ์, 2551:18)

คำว่า “Service” ถ้าแยกออกมาตามตัวอักษรแล้วให้ได้ความหมายของการบริการที่ดีสามารถแยกออกได้ดังนี้

S = service mind คือการมีใจให้บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ
 E= enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
 R= readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ
 V= value คือการตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าจะป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I= interested คือมีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ
 C= cleanliness คือความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E=endurance คือความอดทนอดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ รื้อนร่น จุกจิกจู้จี้ ขี้บ่น เอาแต่ใจ ผู้ให้บริการก็ต้องใช้ความอดทนอดกลั้นให้มากที่สุด

Lehtinen (1983 : 21 อ้างอิงจาก มณีรัตน์ แดงอ่อน , 2551:28) ได้อธิบายว่า การบริการคือกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Kotler (1988 : 477 อ้างอิงจาก มณีรัตน์ แดงอ่อน , 2551:28) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Konosuke Matsushita (1989 : 78 อ้างอิงจาก มณีรัตน์ แดงอ่อน , 2551:28) ประธานและผู้ก่อตั้งบริษัทมัตซึตะอิเล็กทรอนิกส์เทรียล จำกัด กล่าวว่า สินค้า การขาย และการบริการ คือสามเสาหลักที่มีอาจแยกออกจากกันได้ ธุรกิจที่ดีจำเป็นต้องมีความเอื้ออาทรต่อลูกค้า และความเอื้ออาทรนั้นแสดงออกตรงที่การให้บริการธุรกิจที่ดีต้องมีสินค้าที่ดีและเหนืออื่นใดต้องมีบริการที่ดีด้วย เพราะด้วยบริการที่ดีธุรกิจสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพถึงจุดสูงสุดได้

Gronroos (1990 : 27 อ้างอิงจาก มณีรัตน์ แดงอ่อน , 2551:28) ได้ขยายความคำว่าบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้า

บริษัทผลิตสินค้า และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

จากความหมายดังกล่าว ทำให้พิจารณาเห็นถึงความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ซึ่งล้วนแล้วแต่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะทุกองค์กรในแต่ละธุรกิจด้านบริการมุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

Penchansky and Thomas (อ้างอิงจาก ยูพา ตั้งตน , 2538 : 13-14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของการเดินทาง
3. ความสะดวกและอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

John D.Millet (อ้างถึงใน ชนะ กล้าชิงชัย , 2541 : 8) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right at the geographical) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Katzand Danet (อ้างถึงใน นายพิสุทธิ โชติอำไพภรณ์ , 2542) มีความเห็นว่า หลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการที่ควรปฏิบัติ คือ

1. การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการให้อยู่ในขอบเขตเรื่องการบริหารขณะปฏิบัติงาน

2. การให้บริการในลักษณะเป็นทางการ (Universality) เป็นการให้ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะเป็นทางการ โดยยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งอาจทำให้เสียภาพพจน์ได้ ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสุขุม โดยระวังรักษาอารมณ์ส่วนตัวไม่ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ

จากคุณลักษณะและคุณภาพของการบริการที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพร้อม

รองรับตามความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

หลักการให้บริการ

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14 อ้างอิงจาก มณีรัตน์ แต่งอ่อน, 2551:34) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรับในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องบริการให้แก่ลูกค้าตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือความล่าช้าที่เกิดจากชั้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1. การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน
2. การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจ ให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด
3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร ของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำ ความพยายามให้บริการในเรื่อง นั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุงยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ รวมถึงเรื่องอื่น ๆ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความศรัทธาและเชื่อมั่นมากขึ้น

5. **ความสุภาพอ่อนน้อม** เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นบริการที่เกิดมาจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ภาพใหญ่ที่เป็นองค์รวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. **ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร** จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

องค์ประกอบของการบริการ

Gothberg (อ้างใน รัชยา กุลวินิชไชยพันธ์, 2535 : 11) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในการบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่มีสิ่งจูงใจอีกต่อไปแต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ ได้แก่ ความต้องการในปัจจุบันที่ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่น ๆ ที่ร่างกายต้องการ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว จะเป็นเครื่องกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการนี้กลายเป็นสิ่งสำคัญเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้จะเกี่ยวกับทางด้านร่างกายและความปลอดภัยจากอันตรายเพื่อจะทำให้ชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการได้รับการคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงความมั่นคงในการทำงานด้วย

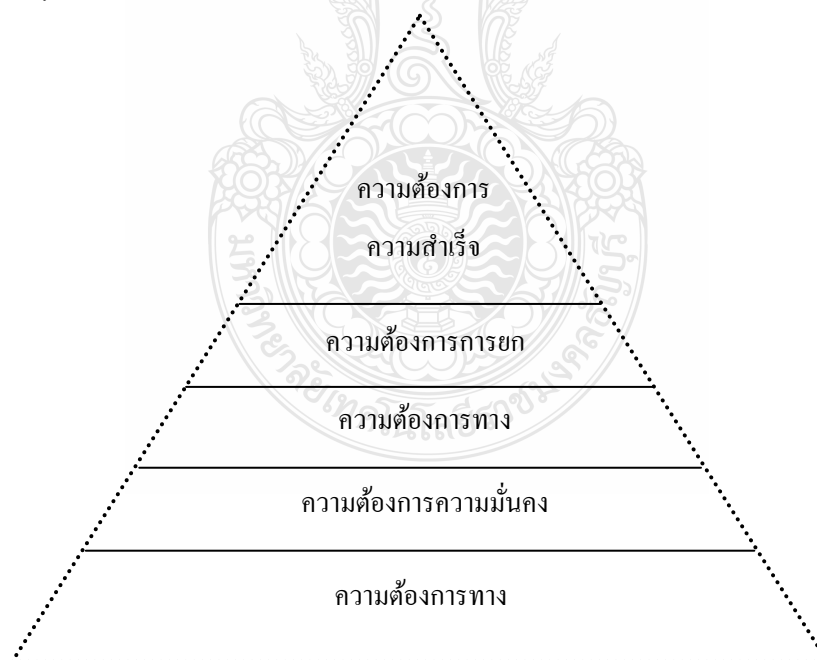
1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ 1 และที่ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางสังคมทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคมโดย การเข้าเป็นสมาชิกองค์กรต่าง ๆ หวังที่จะให้ได้รับการยอมรับ ความรัก ความเป็นมิตร ความรู้สึกมีพรรคพวก ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกมีส่วนร่วมและอยู่ร่วมกัน ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ จะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน

1.4 ความต้องการยกย่องให้เกียรติและได้รับความเชื่อถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในที่เกี่ยวกับความนิยมนับถือ เช่น การเคารพตัวเอง การเป็นตัวของตัวเอง และความสำเร็จ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ สถานภาพการยอมรับนับถือ ความสนใจ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม ก็จะมุ่งหาทางสนองตอบความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีก

เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตนเองและรู้สึกว่าคุณค่าให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนและต้องการความมีชื่อเสียงดีเด่นดังในสังคม ต้องการให้ตนดีเด่นกว่าบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน ต้องการยกระดับสถานภาพของตนให้สูงขึ้น จะทำให้เกิดความมั่นใจภาคภูมิใจในความรู้ ความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น

1.5 ความต้องการให้ความใฝ่ฝันของตนเป็นจริง หรือ การบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการที่คนทุกคนวาดฝันไว้ หรือมีอุดมการณ์ เช่น ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับผลสำเร็จตามที่แต่ละคนปรารถนา เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย และเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ คือความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด หรือนึกฝันที่อยากจะประสบความสำเร็จ เป็นความประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นความปรารถนาสูงสุด ซึ่งความต้องการขั้นสุดท้ายที่บุคคลแต่ละคนอาจจะไปสู่จุดมุ่งหมาย แต่บางคนอาจจะไปไม่ถึงจุดมุ่งหมายในชีวิตก็เป็นได้ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นสำคัญ

จากที่กล่าวมา สามารถแสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ระดับ ตามแนวคิดของ มาสโลว์ ได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

ที่มา : (Robbins and Coulter, 2005 : p. 394)

นอกจากนี้ มาสโลว์ยังได้จัดลำดับขั้นของความต้องการมากน้อยออกเป็น 2 พวก คือความต้องการขั้นพื้นฐาน (Lower-order needs) ได้แก่ ทางร่างกายและความปลอดภัยที่มนุษย์ต้องพึงมีก่อน และความต้องการขั้นสูง (Higher-order needs) คือ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศ และความสำนึกสูงสุด ความแตกต่างของความต้องการ 2 ระดับนี้ คือความต้องการขั้นสูงจะเป็นการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ส่วนความต้องการขั้นต่ำจะเป็นการตอบสนองภายนอกร่างกาย

แนวคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์ในแต่ละลำดับขั้นว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และที่สำคัญคือเมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นไป ดังนั้นในการจูงใจคนให้มีความพึงพอใจหรือมีความรู้สึกที่ดีต่อตัวผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จำเป็นจะต้องพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานในแต่ละขั้นดังกล่าวด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

การรับรู้คุณภาพ (Perceived Quality)

Gronroos (อ้างอิงจาก มณีรัตน์ แดงอ่อน, 2551:28) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะความหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการดัง แสดงในภาพ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้ดีหรือผลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการ พิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2. คุณภาพทางหน้าที่ (Function Quality) เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตวิทยา

การบริการเป็นสิ่งที่ทุกธุรกิจนำมาใช้ในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจในปัจจุบันเพราะการบริการเป็นส่วนที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ (สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547 : 315)

คุณภาพของงานบริการ

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2533 อ้างอิงจาก อุทุมพร แม่นศิริกุล, 2550 : 44) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพไว้ว่า คุณภาพหมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้ หรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และถูกต้อง ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพจะต้องมี คือ

- ความน่าเชื่อถือ
- ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้
- ความเพียงพอของบริการที่ให้
- ความปลอดภัยและทันสมัย
- ความยุติธรรม และความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
- รูปแบบการบริการที่ดี
- ราคาบริการเหมาะสม

ทั้งนี้ เพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้ผล และกำไรคุ้มกับเงินที่ลงไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จึงมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจทุก ๆ ด้าน การบริการที่ดี มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความพอใจของลูกค้าและจะต้องกระทำอยู่ด้วยตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับคุณภาพ และความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจำเป็นต้องมีการนำความต้องการให้บริการมาพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงให้การบริการที่ดีขึ้น

ไพร์ค และเทอร์แรด (1987 อ้างอิงจาก อุทุมพร แม่นศิริกุล , 2550 : 45) ธุรกิจการให้บริการจะใช้เฉพาะ (Marketing Mix) หรือ 4 P's ไม่เพียงพอ ต้องเพิ่มเติมนอกเหนืออีกหมายถึง ในด้านการบริหารงานภายในองค์กรหรือบริษัทต้องมีการฝึกอบรมและจูงใจพนักงาน ผู้ให้บริการได้รู้จักกับการบริการที่ดี สำรวมกิริยา รู้จักแนะนำ ได้สนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การสร้างคุณภาพของงานบริการนั้น ที่น่าเชื่อถือและพึงพอใจจะเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ซึ่งคุณภาพจะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าจะพิจารณาถึงคุณภาพของผู้ขายบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. คุณภาพด้านเทคนิค (Technical quality)
2. คุณภาพด้านหน้าที่ (Functional quality) มีความรู้ในงานมีความสามารถตอบข้อซักถามลูกค้าได้
3. ลักษณะบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนทำการซื้อ เช่น ใบประกาศเกียรติคุณหรือโลโก้แสดงความสามารถในการให้บริการ

4. คุณภาพด้านประสบการณ์ (Experience) คือ ลักษณะบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ หลังการซื้อบริการ

5. คุณภาพความเชื่อถือที่เกิดขึ้นจริง (Credence Quality) คือลักษณะบริการที่ผู้ซื้ออยากที่ ประเมินแม้จะใช้บริการแล้วก็ตาม เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าจะประเมินคุณภาพความเชื่อถือว่าได้รับ

ธุรกิจการให้บริการสามารถปรับปรุงงานบริการได้ 3 วิธี คือ

1. สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitor Differential) ผู้ขายบริการต้องทำให้ ผลลัพธ์แตกต่างจากคู่แข่งเป็นการยาก ที่จะสร้างให้เห็นเป็นข้อแตกต่างที่ชัดเจนในความรู้สึก ของลูกค้า แนวทางที่สามารถทำได้คือ พัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การอำนวยความสะดวก การให้บริการเสริมนอกเหนือจากบริการหลัก

2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่าง ของธุรกิจบริการ โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าที่คาดหวังไว้

3. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivity) การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมเสียคุณภาพบางส่วน

3.3 เพิ่มเครื่องมือและสร้างมาตรฐานการให้บริการ

3.4 การให้บริการที่ไม่ลดการให้บริการ หรือสินค้าอื่น

3.5 การออกแบบที่ไม่ลดการให้บริการ หรือสินค้าอื่น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของผู้ขายบริการ

ในธุรกิจบริการ จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับพนักงานภายในองค์กร และการสร้างความแตกต่างให้กับการบริการได้มากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับคู่แข่งการเพิ่ม คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ จำเป็นที่จะต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลด คุณภาพบริการและรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยอาศัยแนวทางการพัฒนาการบริการอย่าง สร้างสรรค์ ดังนี้ คือ

1. ผู้ให้บริการ จะต้องหลีกเลี่ยงการทำงานที่ก่อให้เกิดข้อโต้แย้ง ซึ่งบางครั้งเป็นข้อโต้แย้ง จากผู้บริการที่ไม่มีเหตุผล

2. ร่วมกันแสวงหาวิธีในการแก้ปัญหา หรือข้อเรียกร้องจากผู้บริการ

3. การวางแผนให้บริการ ให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท

4. หัวหน้าหรือผู้นำ ควรจะต้องมีศิลปะในการจูงใจทีมงานที่ให้บริการ

2.3 บทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี จัดการเรียนการสอนโดยมุ่งผลิตและพัฒนากำลังคน บนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อรองรับ การขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมฐานความรู้ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เข้มแข็ง มี ศูนย์ศึกษาที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อให้บริการแก่อุตสาหกรรมภายในประเทศ การพัฒนาผู้มีศักยภาพ ประกอบอาชีพอิสระและสร้างงานด้วยตนเอง (SMEs) มีเครื่องมืออุปกรณ์ซึ่งใช้เทคโนโลยีระดับสูง มีหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบเครือข่าย สามารถผลิตสื่อ ถ่ายทอด สัญญาณดาวเทียม จัดการเรียนการสอนแบบ E-Learning ได้ครบ และเป็นมหาวิทยาลัยที่ตอบสนอง ความต้องการของชุมชนและความต้องการในระดับนานาชาติ ซึ่งได้วางแนวทางในการสร้างความ แตกต่างไว้หลายแนวทาง ดังนี้

1. พัฒนาบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีบุคลิกพร้อมที่จะปรับตัวเข้ากับสังคมการทำงานได้ดี
2. พัฒนานักเทคโนโลยี และผู้ประกอบการที่มีพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในทุก สาขาวิชา
3. จัดการเรียนการสอน และการประยุกต์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในทุกสาขาวิชา
4. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการจัดการศึกษาและการ บริหาร
5. พัฒนาและบูรณาการงานวิจัยขั้นพื้นฐาน และงานวิจัยขั้นสูง ซึ่งนำไปสู่การสร้าง ผลิตภัณฑ์ สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมใหม่

6. การปรับปรุงภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ให้ทันสมัยและมีเอกลักษณ์

ในส่วนของศูนย์บริการ One Stop Service นั้น เกิดขึ้นจากนโยบายในการอำนวยความสะดวก สะดวกรวดเร็วให้แก่นักศึกษาในการติดต่อขอรับบริการในการขอเอกสารทางการศึกษา การติดต่อ สอบถามข้อมูลงานทะเบียนและวัดผลทางการศึกษา และการติดต่อชำระเงินค่าธรรมเนียมในการ ศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็ว และให้นักศึกษาเกิดความประทับใจในบริการ
2. เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ช่วยให้การบริหารพัฒนาการดำเนินงานมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน

ประเภทการให้บริการ

งานทะเบียน

- ให้คำแนะนำ ปริญญาในการติดต่อสอบถามข้อมูลงานทะเบียนและวัดผล
- ออกเอกสารทางการศึกษาให้แก่นักศึกษา เช่น ใบรายงานผลการศึกษา ใบหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ใบสำเร็จการศึกษา เป็นต้น

งานการเงิน

- ให้คำแนะนำ ปริญญาในการติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสาร การชำระเงิน เช่น กำหนดการชำระเงิน วิธีการชำระเงิน เป็นต้น
- ออกใบเสร็จรับเงิน

ขั้นตอนการติดต่อการขอเอกสารทางการศึกษา

1. รับคำแนะนำ กรอกแบบฟอร์ม ตรวจสอบเอกสาร
2. รับบัตรคิวที่เคาน์เตอร์กรณีมีผู้ติดต่อมากราย
3. ยื่นแบบฟอร์ม ติดต่อชำระเงิน ที่เคาน์เตอร์ที่ 1 หรือเคาน์เตอร์ที่ 2 เจ้าหน้าที่ทำการ

บันทึกการชำระเงินลงในแบบฟอร์มขอเอกสารพร้อมลงนามผู้รับชำระเงิน

4. นักศึกษานำเอกสารแบบฟอร์มคืนพร้อมใบเสร็จรับเงิน
5. นำแบบฟอร์มขอเอกสารยื่นที่เคาน์เตอร์ 3 หรือเคาน์เตอร์ที่ 4 เจ้าหน้าที่จะทำการ

ดำเนินการออกหนังสือเอกสารทางการศึกษา พร้อมให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน (สวท.) ลงนาม และรับเอกสาร

การให้บริการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในส่วนงานทะเบียนและการชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาแต่เดิมนั้น นักศึกษาจะต้องติดต่อที่ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ (สบ. เดิม) และนำใบคำร้องหรือเอกสารมาชำระเงินที่กองคลัง ซึ่งอาคารอยู่อีกที่หนึ่ง เป็นพื้นที่ห่างไกลกันมากนักศึกษาบางคนจะต้องนั่งจักรยานยนต์รับจ้างเพื่อดำเนินการให้เรียบร้อยสร้างความลำบาก เสียเวลา และค่าใช้จ่าย และในบางกรณีจะต้องกลับไปส่งเอกสารที่ตึกสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบอีกครั้ง ทำให้บริการไม่รวดเร็ว ไม่สะดวกแก่นักศึกษาที่มาติดต่อ

แต่ในปัจจุบันนี้การแข่งขันในเรื่องของการบริการที่ต้องสะดวกรวดเร็วนั้นสำคัญมากสำหรับงานบริการ ดังนั้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาจึงมีแนวความคิดในการพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น จึงจัดให้มีการตั้งศูนย์ One Stop Service เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา โดยนำบุคลากรกองคลังและบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบเดิม) มารวมอยู่ในห้องเดียวกันเพื่อรองรับการบริการแก่นักศึกษา ซึ่งตั้งอยู่ชั้น 1

ของตึกสำนักงานอธิการบดีเก่า ในส่วนของงานบริการนั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจะให้คำแนะนำปรึกษาและข้อมูลแก่นักศึกษาซึ่งเป็นส่วนของงานทะเบียน นักศึกษาจะเขียนใบคำร้องหรือเอกสาร ไปยื่นแก่เจ้าหน้าที่กองคลังที่อยู่เคาท์เตอร์ถัดไปในบริเวณพื้นที่ห้องเดียวกันเพื่อทำการชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงินเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้ว นักศึกษาจะนำเอกสารหรือใบคำร้องกลับไปยื่นแก่เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเพื่อทำการออกเอกสารให้นักศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้าย และหากนักศึกษาต้องการติดต่อกับธนาคารก็สามารถติดต่อได้ทันที ในบริเวณใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นธนาคารกรุงศรีอยุธยาทำการอยู่ตึกเดียวกันชั้นเดียวกับห้อง One Stop Service ซึ่งอยู่ชั้น 1 เช่นเดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักศึกษาที่นับว่าเป็นลูกค้าคนสำคัญของมหาวิทยาลัย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริญญา บัวทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้าน ซิดเก็น ทริท สาขาพิวเจอร์ พาร์ค รังสิต” ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ และจากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ได้รับบริการในปัจจัยด้านคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

พรรณี รักจ้อย (2547) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้เรียนและรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการศึกษาของบริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ศึกษาอยู่ที่จังหวัดนครราชสีมา และหลักสูตรสาขาวิชาที่เรียนการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา โดยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรับรู้จริงปานกลาง และพบว่า ผู้เรียนที่มี เพศ อายุ และหลักสูตร/สาขาวิชาที่เรียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของบริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน และ ผู้เรียนแต่ละจังหวัด มีการรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการของบริษัท เวิร์ด เวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

เบญจพร วิจิตรปิยะกุล (2547) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการโตโยต้า พัทยา (1998) สาขาศรียาธา ภายหลังการนำนโยบายซีเอสมาปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการ ภายหลังจากการนำนโยบายซีเอสมาปฏิบัติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่นำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการ โตโยต้า พัทยา (1998) สาขาศรีราชา จำนวน 106 คน ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาข้อมูลเอกสาร และข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และสถิติไคสแควร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า เหตุผลในการตัดสินใจเลือกนำรถเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์โตโยต้าพบว่าลำดับที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับ คือ ท่าเลที่ตั้ง การซื้อจากตัวแทนจำหน่ายรถ และความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อม การให้ความสำคัญกับเวลาของลูกค้าที่นำรถเข้ามาใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในเรื่องความสัมพันธ์ในด้านอื่น ๆ ที่มีผลกับความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ความรู้ความชำนาญของช่าง คุณภาพงานซ่อม และซ่อมได้ถูกกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า และผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการจากศูนย์บริการส่วนใหญ่จะมีการแนะนำญาติ หรือเพื่อนำมาใช้บริการเมื่อมีโอกาส และถ้ามีความต้องการในการเปลี่ยนรถใหม่หรือซื้อเพิ่มเติม ส่วนใหญ่ซื้อรถของโตโยต้า ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ปานจิต (2548) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนแลประมวลผล โดยศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ วิธีการศึกษาจากแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีพรรณนา และสถิติอ้างอิง (t-test และ F-test) พบว่า ภาพความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และต่อการบริการจัดการของสำนักทะเบียนและประมวลผล สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ไม่พบว่าความสัมพันธ์ลักษณะนี้ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล

ศิริขวัญ บริหาร (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค โภคสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถาม จำนวน 243 ฉบับ โดยใช้กรอบและแนวคิดการให้บริการลูกค้าของ คอทเลอร์ ฟิลิป และทฤษฎีความพึงพอใจของอเดย์ และแอนเดอร์เซน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจรวม ร้อยละ 80.1 และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญคือ การรับมอบใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการ และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ส่วนผู้ประกอบการประเภทอาหาร

ยา และสถานพยาบาลมีระดับความพึงพอใจ 75.60, 78.50, 83.70 ศูนย์บริการ บรรลุตามมาตรฐานการบริการด้วยตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการตามที่ทางราชการต้องการ

นิตย์ หทัยสรวง สุขศรี (2550) ศึกษาปัจจัยทางการตลาดต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการห้างซูเปอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 399 คน พบว่าปัจจัยทางการตลาดมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการของทางห้างฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยทางการตลาดทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าหรือบริการต่อครั้งและห้างที่ชอบมาใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับวันที่มาใช้บริการซื้อสินค้าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับเวลาในการใช้บริการ ปัจจัยด้านราคา ด้านบุคลากรหรือพนักงานและด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ/สัปดาห์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคามีความสัมพันธ์กับวิธีการเดินทางมาใช้บริการ

งานวิจัยต่างประเทศ

Brown and Coulter (1983 : 50-58) ได้ทำการศึกษาที่เมือง ทัสคาซูส มลรัฐจอร์เจีย เกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัย และวัดอวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ ทั้งนี้การวัดในเชิงอัตวิสัยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับ ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในส่วนนี้จะมีสองลักษณะ โดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความเห็นของประชาชนว่าเมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้ว ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุรวดเร็วเพียงใด และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไร ลักษณะที่สองจะเป็นการถามเชิงเปรียบเทียบว่าระหว่างละแวกบ้านของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียง ในบรรดาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความคุ้มครองของตำรวจ การใช้เวลาของตำรวจหลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุและลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนว่ามีลักษณะที่ดีกว่าหรือแย่กว่า นอกจากนั้นคำถามยังจะครอบคลุมถึงภูมิหลังของประชาชน ประสบการณ์ของประชาชนที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจ ตลอดจนการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงความรู้สึก

ปลอดภัยหรือไม่ด้วยส่วนการวัดในเชิงวัดคุณสมบัติ ประกอบไปด้วย สถิติการเกิดคดีอาญาต่อจำนวนประชากร สถิติการจับกุมเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติคดีอุกฉกรรจ์ จำนวนตำรวจสายตรวจและเวลาตำรวจใช้มาถึงสถานที่เกิดเหตุ เมื่อได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของการใช้เวลาและร้อยละของการไปไม่ทันเวลา

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 3 ปัจจัยคือ การใช้เวลาของตำรวจภายหลังการได้รับแจ้งเหตุการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และความรู้สึกเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบการได้รับการบริการจากตำรวจกับพื้นที่ชุมชนอื่น ทั้งนี้ตัวแปรเบื้องต้นที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยดังกล่าวคือ ตัวแปรภูมิหลัง อาทิ อายุ เชื้อชาติ รายได้ และการศึกษา ประสบการณ์ในการเข้าสัมผัสกับงานตำรวจ โดยเฉพาะการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ในขณะที่ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการวัดในเชิงวัดคุณสมบัติไม่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนแต่อย่างใด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาทุกคณะ ทุกชั้นปีที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วยนักศึกษา ในปี พ.ศ. 2554 จำนวน 24,902 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

การหากกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ โดยการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 24,902 คน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ซึ่งแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

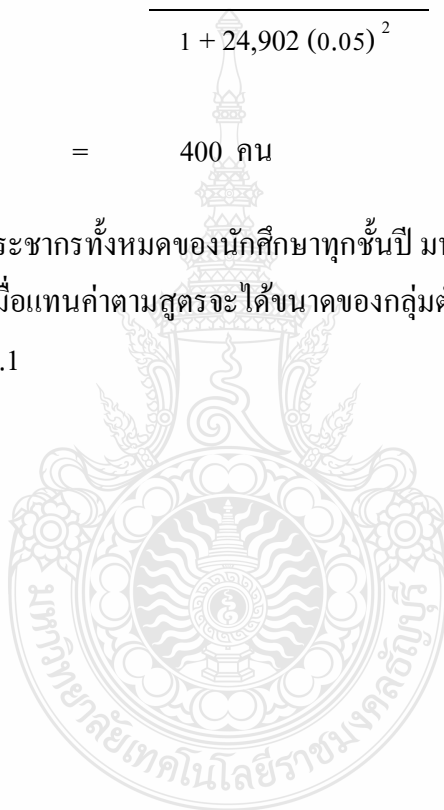
e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยยอมรับได้

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{24,902}{1 + 24,902 (0.05)^2}$$

$$= 400 \text{ คน}$$

ดังนั้น จำนวนประชากรทั้งหมดของนักศึกษาทุกชั้นปี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี จำนวน 24,902 คน เมื่อแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร 400 ตัวอย่าง ซึ่ง
สามารถแสดงได้ดังตาราง 3.1



ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับที่ | บุคลากร | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ชั้นปีละ(คน) (เรียงจากปี1ถึง4) |
|----------|----------------------------|---------------|---------------|-----------------------------------|
| 1 | คณะศิลปศาสตร์ | 1,450 | 23 | 6/5/6/6 |
| 2 | คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 2,475 | 40 | 10/10/10/10 |
| 3 | คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 1,715 | 27 | 7/6/7/7 |
| 4 | คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 5,310 | 85 | 22/21/21/21 |
| 5 | คณะบริหารธุรกิจ | 5,365 | 86 | 22/21/21/22 |
| 6 | คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ | 1,630 | 26 | 7/6/6/7 |
| 7 | คณะศิลปกรรมศาสตร์ | 1,588 | 26 | 7/6/6/7 |
| 8 | คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน | 2,169 | 35 | 9/8/9/9 |
| 9 | คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 1,779 | 29 | 8/7/7/7 |
| 10 | คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 1,039 | 17 | 5/4/4/4 |
| 11 | วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย | 382 | 6 | 2/1/1/2 |
| | รวม | 24,902 | 400 | 400 |

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามใช้เลือกตอบ (Check List) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ/วิทยาลัย

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามทั้ง 47 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีการกำหนดคะแนนตามสเกล ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. ด้านประเภทการใช้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านรูปแบบการให้บริการ | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. ด้านระยะเวลาการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 6. ด้านความสะดวกรวดเร็ว | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. ด้านระบบการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 8. ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 9. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 10. ด้านการสร้างเชื่อมั่น | จำนวน 4 ข้อ |
| 11. ด้านความเสมอภาค | จำนวน 3 ข้อ |

โดยลักษณะของแบบสอบถามทั้ง 47 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีการกำหนดคะแนนตามสเกล ดังนี้

- | | |
|--------------|--------------------------------------|
| ระดับคะแนน 5 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการมากที่สุด |
| ระดับคะแนน 4 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการมาก |
| ระดับคะแนน 3 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการปานกลาง |
| ระดับคะแนน 2 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการน้อย |
| ระดับคะแนน 1 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด |

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามหัวข้องานวิจัย
2. ศึกษาแบบสอบถามต่างๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา ตลอดจนเปรียบเทียบและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและทันสมัยมากยิ่งขึ้น
3. สร้างแบบสอบถามและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอนั้นๆ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น
4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าเท่ากับ 0.983
5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาในระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแบบสอบถามจนแล้วเสร็จก่อนจึงเก็บรวบรวมข้อมูลกลับ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นและสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติพื้นฐานคือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$$

$$= \frac{\text{จำนวนระดับ} - 1}{5}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

เมื่อ r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับ y

n = จำนวนตัวอย่าง

x = ตัวแปรที่ 1

y = ตัวแปรที่ 2

การพิจารณาว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันหรือไม่และมีความสัมพันธ์กันในระดับใด สามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | ระดับความสัมพันธ์ |
|---------------------------|-------------------|
| 0.80 ขึ้นไป | สูงหรือ สูงมาก |
| 0.60 – 0.79 | ค่อนข้างสูง |
| 0.40 – 0.59 | ปานกลาง |
| 0.20 – 0.39 | ค่อนข้างต่ำ |
| ต่ำกว่า 0.20 | ต่ำ |

ค่าของ r จะมีค่าอยู่ระหว่างในช่วง -1 ถึง 1 ค่าที่อยู่ตรงกลาง คือ 0 หมายความว่า ไม่มี ความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงเลย ส่วนเครื่องหมายบวก หรือลบแสดงถึงความสัมพันธ์กันในทิศทางใด ถ้าเป็นเครื่องหมายลบแสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม แต่ถ้า เครื่องหมายบวกแสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ยูทช ไกยวรรณ, 2545 : 197)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการซึ่งนักศึกษามาใช้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ทางสถิติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ One Stop Service โดยการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

| | | |
|-----------|-----|---|
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{x} | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง |
| S.D. | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| df | แทน | ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares) |
| t | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution |
| F-Ratio | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณา f – Distribution |
| LSD | แทน | ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบความแตกต่าง (Least Significant Difference) |
| Sig. | แทน | ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ |
| Max | แทน | ค่าสูงสุด (Maximum) |
| Min | แทน | ค่าต่ำสุด (Minimum) |
| γ | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
| * | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (95 เปอร์เซ็นต์) |

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี ระดับชั้นปี และคณะ/วิทยาลัย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน(ความถี่) และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|------------|
| ชาย | 182 | 45.50 |
| หญิง | 218 | 54.50 |
| รวม | 400 | 100 |
| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า 18 ปี | 2 | 0.50 |
| 18-20 ปี | 191 | 47.75 |
| 21-23 ปี | 183 | 45.75 |
| มากกว่า 23 ปี | 24 | 6.00 |
| รวม | 400 | 100 |
| ระดับชั้นปี | จำนวน | ร้อยละ |
| ชั้นปีที่ 1 | 105 | 26.25 |
| ชั้นปีที่ 2 | 95 | 23.75 |
| ชั้นปีที่ 3 | 98 | 24.5 |
| ชั้นปีที่ 4 | 102 | 25.5 |
| รวม | 400 | 100 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| คณะ/วิทยาลัย | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|------------|
| คณะศิลปศาสตร์ | 23 | 5.75 |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 40 | 10.00 |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 27 | 6.75 |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 85 | 21.25 |
| คณะบริหารธุรกิจ | 86 | 21.50 |
| คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ | 26 | 6.50 |
| คณะศิลปกรรม | 26 | 6.50 |
| คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน | 35 | 8.75 |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 29 | 7.25 |
| คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 17 | 4.25 |
| วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย | 6 | 1.50 |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 400 คน ได้แก่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 สรุปได้ว่าผู้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการด้านระดับชั้นปี พบว่าผู้บริการที่มีระดับชั้นปีต่ำกว่า 18 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ระดับชั้นปี 18 - 20 ปี มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 ระดับชั้นปี 21 - 23 ปี มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 และระดับชั้นปีมากกว่า 23 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 สรุปได้ว่าผู้บริการส่วนใหญ่มีระดับชั้นปี 18 - 20 ปี รองลงมาคือระดับชั้นปี 21 - 23 ปี และระดับชั้นปีมากกว่า 23 ปี ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการด้านระดับชั้นปี พบว่า ผู้บริการชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 ระดับชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 สรุปได้ว่าผู้บริการส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 1 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 3 ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการตามคณะ/วิทยาลัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่อยู่คณะคณะศิลปะ ศาสตร์มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 คณะบริหารธุรกิจ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 คณะศิลปกรรม มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 คณะวิทยาศาสตร์ มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่คณะบริหารธุรกิจ รองลงมาคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับการรับรู้ด้านประเภท การใช้บริการของนักศึกษาในการใช้บริการ

| ด้านประเภทการให้บริการ | วิธีแจกแจง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|--|------------|------------------|-------|---------|-------|------------|-----------|------|---------|--------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1.ท่านทราบขั้นตอนของการขอหนังสือรับรอง | ร้อยละ | 4.75 | 20.75 | 43.25 | 21.25 | 10.00 | 2.89 | 1.00 | ปานกลาง | 4 |
| 2.ท่านทราบขั้นตอนของการขอใบรายงานผลการศึกษา | ร้อยละ | 8.25 | 25.50 | 39.50 | 18.75 | 8.00 | 3.07 | 1.04 | ปานกลาง | 3 |
| 3.ท่านทราบขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียน | ร้อยละ | 19.50 | 33.00 | 29.00 | 12.50 | 6.00 | 3.47 | 1.12 | มาก | 1 |
| 4.ท่านทราบขั้นตอนการชำระเงินค่าเพิ่ม-ถอนรายวิชา | ร้อยละ | 11.50 | 27.50 | 37.50 | 16.50 | 7.00 | 3.20 | 1.07 | ปานกลาง | 2 |
| 5.ท่านทราบขั้นตอนการชำระเงินค่ารักษาสภาพ/คืนสภาพนักศึกษา | ร้อยละ | 6.75 | 20.25 | 38.75 | 22.50 | 11.75 | 2.88 | 1.08 | ปานกลาง | 5 |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | | 3.10 | 1.06 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ด้านประเภทการให้บริการของนักศึกษาโดยภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 (S.D.= 1.06) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษารับรู้ขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียนอยู่ในระดับมาก เป็น

อันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D.= 1.12) รองลงมาคือ การรับรู้ขั้นตอนการชำระเงินค่าเพิ่ม-ถอนรายวิชา มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 (S.D.= 1.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับการรับรู้ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการในการใช้บริการ

| ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ | วิธีแจกแจง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|--|------------|------------------|-------|---------|-------|------------|-------------|-------------|---------|--------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก Web Site ของมหาวิทยาลัยฯ | ร้อยละ | 16.00 | 27.25 | 32.75 | 18.75 | 5.25 | 3.30 | 1.11 | ปานกลาง | 2 |
| 2. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากป้าย/ประกาศ | ร้อยละ | 5.25 | 20.25 | 42.00 | 27.50 | 5.00 | 2.93 | 0.94 | ปานกลาง | 4 |
| 3. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ | ร้อยละ | 6.50 | 26.00 | 41.00 | 19.50 | 7.00 | 3.06 | 1.00 | ปานกลาง | 3 |
| 4. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนๆ | ร้อยละ | 19.00 | 32.50 | 30.00 | 11.25 | 7.25 | 3.45 | 1.14 | มาก | 1 |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | | 3.19 | 1.05 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ โดยภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D.= 1.05) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษารับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน ๆ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (S.D.= 1.14) รองลงมาคือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก Web Site ของมหาวิทยาลัยฯ มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 (S.D.= 1.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ

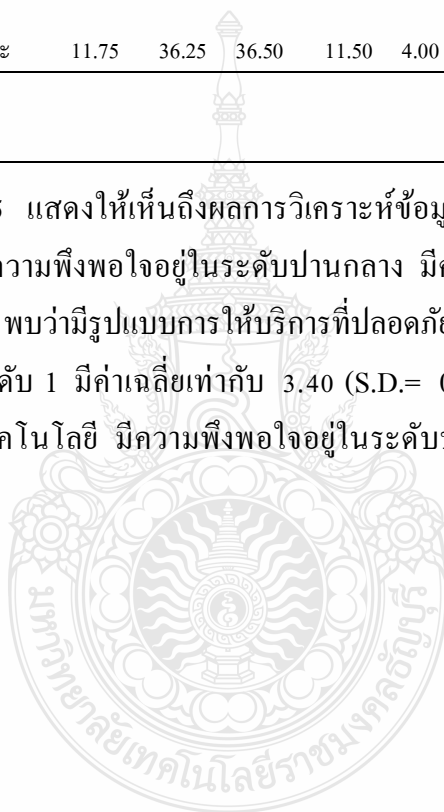
| ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ | วิธีแจกแจง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|--|------------|------------------|-------|---------|-------|------------|-----------|------|---------|--------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | ร้อยละ | 4.25 | 21.00 | 50.50 | 18.50 | 5.75 | 2.99 | 0.89 | ปานกลาง | 5 |
| 2.เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบ | ร้อยละ | 8.00 | 28.50 | 42.75 | 17.25 | 3.50 | 3.20 | 0.94 | ปานกลาง | 4 |
| 3.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต | ร้อยละ | 14.00 | 33.50 | 38.50 | 11.25 | 2.75 | 3.45 | 0.96 | มาก | 2 |
| 4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ | ร้อยละ | 14.50 | 36.00 | 34.50 | 11.00 | 4.00 | 3.46 | 1.00 | มาก | 1 |
| 5.เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารให้นักศึกษาเข้าใจได้ | ร้อยละ | 10.25 | 30.00 | 37.75 | 14.75 | 7.25 | 3.21 | 1.05 | ปานกลาง | 3 |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | | 3.26 | 0.97 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 (S.D.= 0.97) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 (S.D.= 1.00) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (S.D.= 0.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับความพึงพอใจด้าน
รูปแบบการให้บริการ

| ด้านรูปแบบการให้บริการ | วิธีแจกแจง | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|---|------------|------------------|-------|---------|-------|------------|-----------|------|---------|-------|--------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | \bar{X} | | | | |
| 1.มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี | ร้อยละ | 11.75 | 34.00 | 38.25 | 10.50 | 5.50 | 3.36 | 1.00 | ปานกลาง | 2 | |
| 2.มีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอน | ร้อยละ | 8.50 | 31.75 | 43.75 | 11.25 | 4.75 | 3.28 | 0.94 | ปานกลาง | 3 | |
| 3.มีรูปแบบการให้บริการที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ | ร้อยละ | 11.75 | 36.25 | 36.50 | 11.50 | 4.00 | 3.40 | 0.97 | ปานกลาง | 1 | |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | | 3.35 | 0.97 | ปานกลาง | | |

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านรูปแบบการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 (S.D.= 0.97) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีรูปแบบการให้บริการที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 (S.D.= 0.97) รองลงมาคือมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 (S.D.= 1.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับความพึงพอใจด้าน
ระยะเวลาการให้บริการ

| ด้านระยะเวลาการให้บริการ | วิธีแจก แจง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|---|----------------|------------------|-------|-------------|-------|----------------|-----------|------|---------|--------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | | | | |
| 1.ระยะเวลาในการขอข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่ห้อง One Stop Service 5-10 นาที | ร้อยละ | 8.50 | 27.00 | 40.75 | 18.00 | 5.75 | 3.14 | 1.00 | ปานกลาง | 2 |
| 2.ระยะเวลาในการชำระเงิน 2-5 นาที/คน | ร้อยละ | 9.50 | 25.75 | 41.25 | 19.75 | 3.75 | 3.18 | 0.98 | ปานกลาง | 1 |
| 3.ระยะเวลาในการรอรับ เอกสาร 5-30 นาที/คน | ร้อยละ | 6.75 | 26.25 | 43.75 | 17.25 | 6.00 | 3.10 | 0.97 | ปานกลาง | 4 |
| 4.ระยะเวลาในการดำเนินการ ครบทุกขั้นตอน ภายใน ระยะเวลา 20 นาที | ร้อยละ | 8.50 | 26.50 | 41.00 | 18.75 | 5.25 | 3.14 | 0.99 | ปานกลาง | 3 |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | | 3.14 | 0.98 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 (S.D.= 0.98) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระยะเวลาในการชำระเงิน 2-5 นาที/คนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D.= 0.98) รองลงมาคือระยะเวลาในการขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ห้อง One Stop Service 5-10 นาที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 (S.D.= 1.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพที่ได้รับด้าน
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

| ด้านความสะดวกรวดเร็ว | วิธีแจกแจง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|--|------------|------------------|-------|---------|-------|------------|-----------|------|---------|--------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกและง่ายในการติดต่อ | ร้อยละ | 8.75 | 27.50 | 40.25 | 17.00 | 6.50 | 3.15 | 1.02 | ปานกลาง | 3 |
| 2.มีลำดับขั้นตอน กระบวนการในการติดต่อที่สะดวก | ร้อยละ | 6.75 | 30.25 | 41.00 | 16.00 | 6.00 | 3.16 | 0.98 | ปานกลาง | 2 |
| 3.เจ้าหน้าที่ให้บริการ/แก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษาทันทีที่มาติดต่อรับบริการ | ร้อยละ | 7.50 | 30.00 | 40.25 | 16.25 | 6.00 | 3.17 | 0.99 | ปานกลาง | 1 |
| 4.สามารถติดต่อได้ทันที โดยไม่ต้องรอ | ร้อยละ | 7.00 | 24.25 | 39.50 | 20.50 | 8.75 | 3.00 | 1.04 | ปานกลาง | 4 |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | | 3.12 | 1.00 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นระดับคุณภาพที่ได้รับด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 (S.D.= 1.00) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการ/แก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษาทันทีที่มาติดต่อรับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 (S.D.= 0.99) รองลงมาคือมีลำดับขั้นตอน กระบวนการในการติดต่อที่สะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 (S.D.= 0.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพที่ได้รับด้านระบบการให้บริการ

| ด้านระบบการให้บริการ | วิธีแจกแจง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|--|------------|------------------|-------|---------|-------|------------|-----------|------|---------|--------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1.One Stop Service มีระบบการ แสดงแผนผังของการบริการ | ร้อยละ | 6.50 | 22.00 | 45.75 | 18.75 | 7.00 | 3.02 | 0.97 | ปานกลาง | 5 |
| 2.One Stop Service มีระบบที่ ยืดหยุ่นรองรับความ เปลี่ยนแปลงได้ | ร้อยละ | 5.00 | 25.50 | 48.00 | 16.50 | 5.00 | 3.09 | 0.90 | ปานกลาง | 3 |
| 3.One Stop Service มีระบบการ ให้บริการครบถ้วนทุกความ ต้องการ | ร้อยละ | 7.25 | 28.00 | 45.25 | 15.00 | 4.50 | 3.19 | 0.93 | ปานกลาง | 2 |
| 4.One Stop Service มีระบบ ตรวจสอบข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพ | ร้อยละ | 8.75 | 30.00 | 43.25 | 13.00 | 5.00 | 3.24 | 0.96 | ปานกลาง | 1 |
| 5.One Stop Service มีระบบบัตร คิวให้บริการก่อน-หลัง | ร้อยละ | 8.25 | 26.00 | 38.75 | 15.25 | 11.75 | 3.04 | 1.10 | ปานกลาง | 4 |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | | 3.12 | 0.97 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นระดับคุณภาพที่ได้รับด้านระบบการให้บริการ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 (S.D.= 0.97) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า One Stop Service มีระบบตรวจสอบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 (S.D.= 0.96) รองลงมาคือ One Stop Service มีระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D.= 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพที่ได้รับด้านการจัดสถานที่ให้บริการ

| ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ | วิธีแจกแจง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|---|------------|------------------|-------|---------|-------|------------|-----------|------|---------|--------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้ง | | | | | | | | | ปาน | |
| สำนักงาน | ร้อยละ | 14.50 | 26.50 | 42.25 | 12.25 | 4.50 | 3.34 | 1.01 | กลาง | 3 |
| 2.สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ | | | | | | | | | | |
| อากาศถ่ายเทสะดวก | ร้อยละ | 16.00 | 36.25 | 35.00 | 9.75 | 3.00 | 3.53 | 0.97 | มาก | 1 |
| 3.สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอสะดวก | | | | | | | | | | |
| สบายและเพียงพอ | ร้อยละ | 14.75 | 37.00 | 31.25 | 12.25 | 4.75 | 3.45 | 1.03 | มาก | 2 |
| 4.สถานที่ที่มีห้องสุขาไว้บริการ | | | | | | | | | ปาน | |
| อย่างเพียงพอ และสะอาด | ร้อยละ | 12.25 | 29.50 | 36.75 | 12.75 | 8.75 | 3.24 | 1.10 | กลาง | 5 |
| 5.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย | | | | | | | | | ปาน | |
| | ร้อยละ | 11.25 | 31.25 | 36.25 | 16.50 | 4.75 | 3.28 | 1.02 | กลาง | 4 |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | | 3.37 | 1.03 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นระดับคุณภาพที่ได้รับด้านการจัดสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 (S.D.= 1.03) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 (S.D.= 0.97) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอสะดวก สบายและเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (S.D.= 1.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพที่ได้รับด้าน
 มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ

| ด้านมนุษยสัมพันธ์ของ บุคลากร ผู้ให้บริการ | วิธีแจก แจง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|--|----------------|------------------|-------|-------------|-------|----------------|-----------|---------|---------|--------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรึกษา เกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานที่ต้องใช้ | ร้อยละ | 8.50 | 28.00 | 43.00 | 14.00 | 6.50 | 3.18 | 0.99 | ปานกลาง | 1 |
| 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส | ร้อยละ | 9.50 | 26.25 | 40.25 | 13.25 | 10.75 | 3.11 | 1.09 | ปานกลาง | 3 |
| 3.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็น อย่างดี | ร้อยละ | 8.50 | 28.25 | 37.25 | 17.00 | 9.00 | 3.10 | 1.07 | ปานกลาง | 4 |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจา ที่สุภาพ อ่อนโยนกับ ผู้รับบริการ | ร้อยละ | 9.00 | 29.50 | 38.00 | 14.75 | 8.75 | 3.15 | 1.06 | ปานกลาง | 2 |
| 5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความใส่ใจและเป็นกันเอง | ร้อยละ | 8.25 | 23.75 | 44.50 | 15.50 | 8.00 | 3.09 | 1.01 | ปานกลาง | 5 |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | 3.13 | 1.05 | ปานกลาง | | |

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นระดับคุณภาพที่ได้รับด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 (S.D.= 1.05) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D.= 0.99) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 (S.D.= 1.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพที่ได้รับด้านการสร้าง ความมั่นใจ

| ด้านการสร้าง ความมั่นใจ | วิธีแจกแจง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|---|------------|------------------|-------|---------|-------|------------|-----------|------|---------|--------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่มีทักษะในงานที่ปฏิบัติ | ร้อยละ | 8.00 | 32.00 | 39.50 | 16.25 | 4.25 | 3.23 | 0.96 | ปานกลาง | 4 |
| 2.เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการตอบคำถาม | ร้อยละ | 9.00 | 31.25 | 40.00 | 14.00 | 5.75 | 3.24 | 0.99 | ปานกลาง | 3 |
| 3.เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงาน | ร้อยละ | 11.25 | 32.50 | 38.25 | 14.25 | 3.75 | 3.33 | 0.97 | ปานกลาง | 2 |
| 4.ทุกครั้งที่มาติดต่อ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้ง | ร้อยละ | 14.75 | 30.75 | 34.75 | 15.25 | 4.50 | 3.36 | 1.05 | ปานกลาง | 1 |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | | 3.29 | 1.00 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นระดับคุณภาพที่ได้รับด้านการสร้าง ความมั่นใจโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D.= 1.00) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกครั้งที่มาติดต่อ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 (S.D.= 1.05) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (S.D.= 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพที่ได้รับด้าน ความเสมอภาค

| ด้านความเสมอภาค | วิธี | | ระดับความคิดเห็น | | | | \bar{X} | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|---|--------|-----------|------------------|---------|-------|------------|-----------|------|---------|--------|
| | แจกแจง | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม | ร้อยละ | 10.75 | 26.50 | 42.25 | 13.50 | 7.00 | 3.21 | 1.03 | ปานกลาง | 3 |
| 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ | ร้อยละ | 15.50 | 28.75 | 38.50 | 12.75 | 4.50 | 3.38 | 1.03 | ปานกลาง | 2 |
| 3.เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยยึดหลักความถูกต้องยุติธรรม | ร้อยละ | 16.25 | 28.75 | 38.50 | 12.25 | 4.25 | 3.41 | 1.03 | มาก | 1 |
| ความคิดเห็นโดยภาพรวม | | | | | | | 3.33 | 1.04 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นระดับคุณภาพที่ได้รับด้านความเสมอภาคโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (S.D.= 1.04) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยยึดหลักความถูกต้องยุติธรรมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 (S.D.= 1.03) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 (S.D.= 1.03) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้พิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ/วิทยาลัย มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อกับคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเพศ

| คุณภาพการให้บริการ | เพศ | t-test for Equality Mean | | | | |
|-----------------------------|------|--------------------------|-------------|--------------|---------------|-------------|
| | | Mean | S.D. | t | df | Sig. |
| ด้านความสะดวกรวดเร็ว | ชาย | 3.06 | 0.89 | -1.31 | 398.00 | 0.19 |
| | หญิง | 3.17 | 0.84 | | | |
| ด้านระบบการให้บริการ | ชาย | 3.04 | 0.84 | -1.78 | 398.00 | 0.08 |
| | หญิง | 3.18 | 0.83 | | | |
| ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ | ชาย | 3.31 | 0.84 | -1.23 | 398.00 | 0.22 |
| | หญิง | 3.41 | 0.83 | | | |
| ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร | ชาย | 3.14 | 0.93 | 0.30 | 398.00 | 0.77 |
| | หญิง | 3.11 | 0.93 | | | |
| ด้านการสร้างความมั่นใจ | ชาย | 3.26 | 0.87 | -0.64 | 398.00 | 0.52 |
| | หญิง | 3.32 | 0.90 | | | |
| ด้านความเสมอภาค | ชาย | 3.32 | 0.97 | -0.22 | 398.00 | 0.83 |
| | หญิง | 3.34 | 0.93 | | | |
| ภาพรวม | ชาย | 3.18 | 0.76 | -0.88 | 398.00 | 0.37 |
| | หญิง | 3.25 | 0.78 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 การทดสอบเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกันได้ค่า $t = -0.88$ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.37 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_1 และยอมรับสมมติฐาน H_0 สรุปว่าเพศที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านอายุ

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig . |
|-----------------------------|------------------|--------|-----|------|------|-------|
| ด้านความสะดวกรวดเร็ว | ระหว่างกลุ่ม | 2.51 | 3 | 0.83 | 1.12 | 0.34 |
| | ภายในกลุ่ม | 295.22 | 396 | 0.74 | | |
| | รวม | 297.73 | 399 | | | |
| ด้านระบบการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 4.14 | 3 | 1.38 | 2.00 | 0.11 |
| | ภายในกลุ่ม | 272.87 | 396 | 0.68 | | |
| | รวม | 277.01 | 399 | | | |
| ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 4.99 | 3 | 1.66 | 2.40 | 0.06 |
| | ภายในกลุ่ม | 274.30 | 396 | 0.69 | | |
| | รวม | 279.29 | 399 | | | |
| ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 7.30 | 3 | 2.43 | 2.85 | 0.03* |
| | ภายในกลุ่ม | 337.16 | 396 | 0.85 | | |
| | รวม | 344.46 | 399 | | | |
| ด้านการสร้างความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 3.36 | 3 | 1.12 | 1.44 | 0.23 |
| | ภายในกลุ่ม | 308.16 | 396 | 0.77 | | |
| | รวม | 311.52 | 399 | | | |
| ด้านความเสมอภาค | ระหว่างกลุ่ม | 4.065 | 3 | 1.35 | 1.50 | 0.21 |
| | ภายในกลุ่ม | 355.48 | 396 | 0.89 | | |
| | รวม | 359.55 | 399 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 3.55 | 3 | 1.18 | 1.99 | 0.11 |
| | ภายในกลุ่ม | 235.45 | 396 | 0.59 | | |
| | รวม | 239.01 | 399 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การทดสอบอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ได้ค่า $F = 1.99$ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.11 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) และยอมรับสมมติฐาน (H_0) สรุปว่าอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายละเอียดตามรายด้าน พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) สรุปว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน จึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์เชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายคู่ ดังตาราง 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ทดสอบ LSD

| อายุ | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่า18ปี | 18-20ปี | 21-23ปี | สูงกว่า23ปี |
|-------------|-----------|-------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | | 4.60 | 3.03 | 3.21 | 3.05 |
| ต่ำกว่า18ปี | 4.60 | - | 1.56 (0.01*) | 1.38 (0.03*) | 1.54 (0.02*) |
| 18-20ปี | 3.03 | - | - | -0.17 (0.06) | -0.02 (0.91) |
| 21-23ปี | 3.21 | - | - | - | 0.15 (0.44) |
| สูงกว่า23ปี | 3.05 | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร มากกว่า อายุ 18-20 ปี อายุ 21-23 ปี และอายุสูงกว่า 23 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 , 0.03 และ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 1.56 , 1.38 และ 1.54

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| ด้านความสะดวกรวดเร็ว | ระหว่างกลุ่ม | 4.60 | 3 | 1.53 | 2.075 | 0.10 |
| | ภายในกลุ่ม | 293.13 | 396 | 0.74 | | |
| | รวม | 297.73 | 399 | | | |
| ด้านระบบการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 5.20 | 3 | 1.73 | 2.52 | 0.06 |
| | ภายในกลุ่ม | 271.81 | 396 | 0.68 | | |
| | รวม | 277.01 | 399 | | | |
| ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 3.23 | 3 | 1.07 | 1.54 | 0.20 |
| | ภายในกลุ่ม | 276.06 | 396 | 0.69 | | |
| | รวม | 279.29 | 399 | | | |
| ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 7.13 | 3 | 2.37 | 2.79 | 0.04* |
| | ภายในกลุ่ม | 337.32 | 396 | 0.85 | | |
| | รวม | 344.46 | 399 | | | |
| ด้านการสร้างความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4.38 | 3 | 1.46 | 1.886 | 0.13 |
| | ภายในกลุ่ม | 307.14 | 396 | 0.77 | | |
| | รวม | 311.52 | 399 | | | |
| ด้านความเสมอภาค | ระหว่างกลุ่ม | 7.07 | 3 | 2.35 | 2.64 | 0.04* |
| | ภายในกลุ่ม | 352.48 | 396 | 0.89 | | |
| | รวม | 359.55 | 399 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 4.582 | 3 | 1.52 | 2.58 | 0.06 |
| | ภายในกลุ่ม | 234.43 | 396 | 0.59 | | |
| | รวม | 239.01 | 399 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การทดสอบระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ได้ค่า $F = 2.58$ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) และยอมรับสมมติฐาน (H_0) สรุปว่าระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายละเอียดตามรายด้าน พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร และด้านความเสมอภาค มีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.04 และ 0.04 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) สรุปว่า ระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน จึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์เชิงซ้อน (Multiple

Comparisons) โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายคู่ ดังตาราง 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับชั้นปี ทดสอบ LSD

| ชั้นปีที่ศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ชั้นปีที่1 | ชั้นปีที่2 | ชั้นปีที่3 | ชั้นปีที่4ขึ้นไป |
|------------------|-----------|------------|------------------------|------------------------|-------------------------|
| | | 3.19 | 2.89 | 3.24 | 3.15 |
| ชั้นปีที่1 | 3.19 | - | 0.29 (0.02*) | -0.05 (0.68) | 0.03 (0.79) |
| ชั้นปีที่2 | 2.89 | - | - | -0.35 (0.08) | -0.26 (0.04*) |
| ชั้นปีที่3 | 3.24 | - | - | - | 0.08 (0.51) |
| ชั้นปีที่4ขึ้นไป | 3.15 | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรมากกว่า ชั้นปีที่ 2 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.29

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับชั้นปีที่ 2 มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร น้อยกว่าชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.26

ตารางที่ 4.18 แสดงการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทางด้านความเสมอภาคของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับชั้นปี

ทดสอบ LSD

| ชั้นปีที่ศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ชั้นปีที่1 | ชั้นปีที่2 | ชั้นปีที่3 | ชั้นปีที่4ขึ้นไป |
|------------------|-----------|------------|----------------|----------------|------------------|
| | | 3.46 | 3.10 | 3.39 | 3.33 |
| ชั้นปีที่1 | 3.46 | - | 0.36 | 0.07 | 0.13 |
| | | | (0.00*) | (0.55) | (0.29) |
| ชั้นปีที่2 | 3.10 | - | - | -0.28 | -0.22 |
| | | | | (0.03*) | (0.09) |
| ชั้นปีที่3 | 3.39 | - | - | - | 0.05 |
| | | | | | (0.66) |
| ชั้นปีที่4ขึ้นไป | 3.33 | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค มากกว่า ชั้นปีที่ 2 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.29

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับชั้นปีที่ 2 มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค น้อยกว่าชั้นปีที่ 3 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.28

สมมติฐานที่ 1.4 คณะ/วิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คณะ/วิทยาลัยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : คณะ/วิทยาลัยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบคณะ/วิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------------|------------|-------------|-------------|---------------|
| ด้านความสะดวกรวดเร็ว | ระหว่างกลุ่ม | 16.64 | 10 | 1.66 | 2.30 | 0.01* |
| | ภายในกลุ่ม | 281.09 | 389 | 0.72 | | |
| | รวม | 297.73 | 399 | | | |
| ด้านระบบการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 16.70 | 10 | 1.67 | 2.49 | 0.00* |
| | ภายในกลุ่ม | 260.31 | 389 | 0.66 | | |
| | รวม | 277.01 | 399 | | | |
| ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 19.54 | 10 | 1.95 | 2.92 | 0.00* |
| | ภายในกลุ่ม | 259.75 | 389 | 0.66 | | |
| | รวม | 279.29 | 399 | | | |
| ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 20.30 | 10 | 2.03 | 2.43 | 0.00* |
| | ภายในกลุ่ม | 324.15 | 389 | 0.83 | | |
| | รวม | 344.46 | 399 | | | |
| ด้านการสร้างความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 22.97 | 10 | 2.29 | 3.09 | 0.00* |
| | ภายในกลุ่ม | 288.55 | 389 | 0.74 | | |
| | รวม | 311.52 | 399 | | | |
| ด้านความเสมอภาค | ระหว่างกลุ่ม | 24.56 | 10 | 2.45 | 2.85 | 0.002* |
| | ภายในกลุ่ม | 334.98 | 389 | 0.86 | | |
| | รวม | 359.55 | 399 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 18.02 | 10 | 1.80 | 3.17 | 0.00* |
| | ภายในกลุ่ม | 220.99 | 389 | 0.56 | | |
| | รวม | 239.01 | 399 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 คณะ/วิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ได้ค่า $F = 3.17$ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) สรุปว่าคณะ/วิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายละเอียดตามรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านการสร้างความมั่นใจ

และด้านความเสมอภาค มีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 , 0.00 , 0.00 , 0.00 , 0.00 และ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) สรุปว่า คณะ/วิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน จึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์ เปรียบเทียบ (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบรายคู่ ดังตาราง 4.20 ดังนี้



ตารางที่ 4.20 แสดงการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทางด้านความสะดวก รวดเร็ว ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย ทดสอบ LSD

| คณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ศศ. | คอ. | กษ. | วศ. | บธ. | ทค. | ศก. | ทส. | วท. | สก. | วพท. |
|------------------------|-----------|------|--------|--------|----------------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|----------------|----------------|
| | | 3.09 | 2.88 | 2.74 | 3.14 | 3.21 | 3.00 | 3.20 | 2.94 | 3.62 | 3.08 | 3.50 |
| คณะศิลปศาสตร์ | 3.09 | - | 0.21 | 0.35 | -0.04 | -0.11 | 0.08 | -0.10 | 0.15 | -0.52 | 0.00 | -4.02 |
| | | | (0.34) | (0.14) | (0.80) | (0.55) | (0.71) | (0.66) | (0.49) | (0.02*) | (0.97) | (0.30) |
| คณะครุศาสตร์ | | | | | | | | | | | | |
| อุตสาหกรรม | 2.88 | - | - | 0.14 | -0.25 | -0.32 | -0.12 | -0.31 | -0.05 | -0.73 | -0.20 | -0.61 |
| | | | | (0.48) | (0.11) | (0.04*) | (0.56) | (0.14) | (0.77) | (0.00*) | (0.41) | (0.10) |
| คณะเทคโนโลยี | | | | | | | | | | | | |
| การเกษตร | 2.74 | - | - | - | -0.40 | -0.47 | -0.26 | -0.46 | -0.20 | -0.87 | -0.34 | -0.75 |
| | | | | | (0.03*) | (0.01*) | (0.25) | (0.04*) | (0.35) | (0.00*) | (0.18) | (0.04*) |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 3.14 | - | - | - | - | -0.06 | 0.13 | -0.05 | 0.20 | -0.77 | 0.05 | -0.35 |
| | | | | | | (0.60) | (0.47) | (0.77) | (0.23) | (0.01*) | (0.79) | (0.32) |
| คณะบริหารธุรกิจ | 3.21 | - | - | - | - | - | 0.20 | 0.01 | 0.27 | -0.40 | 0.12 | -0.28 |
| | | | | | | | (0.28) | (0.94) | (0.11) | (0.02*) | (0.57) | (0.42) |
| คณะเทคโนโลยี | | | | | | | | | | | | |
| คหกรรมศาสตร์ | 3.00 | - | - | - | - | - | - | -0.19 | 0.06 | -0.61 | -0.07 | -0.49 |
| | | | | | | | | (0.41) | (0.76) | (0.00*) | (0.76) | (0.20) |
| คณะศิลปกรรม | 3.20 | - | - | - | - | - | - | - | 0.25 | -0.41 | 0.11 | -0.29 |
| | | | | | | | | | (0.24) | (0.60) | (0.66) | (0.43) |
| คณะเทคโนโลยี | | | | | | | | | | | | |
| สื่อสารมวลชน | 2.94 | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.67 | -0.14 | -0.55 |
| | | | | | | | | | | (0.00*) | (0.56) | (0.13) |
| คณะวิทยาศาสตร์และ | | | | | | | | | | | | |
| เทคโนโลยี | 3.62 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0.53 | 0.12 |
| | | | | | | | | | | | (0.04*) | (0.75) |
| คณะสถาปัตยกรรม | | | | | | | | | | | | |
| ศาสตร์ | 3.08 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.41 |
| | | | | | | | | | | | | (0.30) |
| วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย | 3.50 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะศิลปศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.15

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว น้อยกว่าคณะบริหารธุรกิจ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 และ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.32 และ -0.73

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว น้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 , 0.01 , 0.04 , 0.00 และ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.04 , -0.47 , -0.46 , -0.87 และ -0.75

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.77

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะบริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.40

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.61

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.67

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว มากกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.53

ตารางที่ 4.21 แสดงการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทางด้านระบบการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย ทดสอบ LSD

| คณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ศศ. | คอ. | กษ. | วศ. | บธ. | ทล. | ศก. | ทส. | วท. | สก. | วพท. |
|----------------------------|-----------|------|--------|--------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------|----------------|----------------|--------|
| | | 3.07 | 2.87 | 2.79 | 3.13 | 3.28 | 2.86 | 3.23 | 2.98 | 3.56 | 3.92 | 3.26 |
| คณะศิลปศาสตร์ | 3.07 | - | 0.20 | 0.28 | -0.06 | -0.20 | 0.20 | -0.16 | 0.08 | -0.48 | 0.14 | -0.18 |
| | | | (0.34) | (0.21) | (0.75) | (0.29) | (0.37) | (0.49) | (0.68) | (0.03*) | (0.57) | (0.61) |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 2.87 | - | - | 0.08 | -0.26 | -0.40 | 0.00 | -0.36 | -0.11 | -0.69 | -0.05 | -0.39 |
| | | | | (0.68) | (0.09) | (0.01*) | (0.97) | (0.07) | (0.54) | (0.00*) | (0.81) | (0.27) |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 2.79 | - | - | - | -0.34 | -0.48 | -0.07 | -0.44 | -0.19 | -0.77 | -0.13 | -0.47 |
| | | | | | (0.05*) | (0.00*) | (0.73) | (0.04*) | (0.35) | (0.00*) | (0.58) | (0.20) |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 3.13 | - | - | - | - | -0.14 | 0.26 | -0.09 | 0.15 | -0.42 | 0.20 | -0.12 |
| | | | | | | (0.25) | (0.14) | (0.58) | (0.36) | (0.01*) | (0.33) | (0.71) |
| คณะบริหารธุรกิจ | 3.28 | - | - | - | - | - | 0.41 | 0.04 | 0.29 | -0.28 | 0.35 | 0.01 |
| | | | | | | | (0.02*) | (0.81) | (0.07) | (0.10) | (0.10) | (0.96) |
| คณะเทคโนโลยี | 2.86 | - | - | - | - | - | - | -0.36 | -0.11 | -0.69 | -0.06 | -0.39 |
| คหกรรมศาสตร์ | | | | | | | | (0.10) | (0.57) | (0.00*) | (0.81) | (0.28) |
| คณะศิลปกรรม | 3.23 | - | - | - | - | - | - | - | 0.24 | -0.32 | 0.30 | -0.02 |
| | | | | | | | | | (0.23) | (0.14) | (0.22) | (0.93) |
| คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน | 2.98 | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.57 | 0.05 | -0.27 |
| | | | | | | | | | | (0.00*) | (0.80) | (0.44) |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.56 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0.63 | 0.29 |
| | | | | | | | | | | | (0.01*) | (0.41) |
| คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 3.92 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.33 |
| | | | | | | | | | | | | (0.38) |
| วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย | 3.26 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะศิลปศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการ น้อยกว่า คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.48

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการ น้อยกว่าคณะบริหารธุรกิจ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 และ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.40 และ -0.69

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการ น้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปกรรม และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 , 0.00 , 0.04 และ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.34 , -0.48 , -0.44 และ -0.77

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการ น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.42

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะบริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการ มากกว่าคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.41

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการ น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.69

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการ น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.57

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการ มากกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.63

ตารางที่ 4.22 แสดงการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทางด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย
ทดสอบ LSD

| คณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ศศ. | คอ. | กย. | วศ. | บธ. | ทก. | ศก. | ทส. | วท. | ศก. | วพท. |
|----------------------------|-----------|------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|
| | 3.47 | 2.98 | 2.95 | 3.44 | 3.48 | 3.26 | 3.31 | 3.32 | 3.83 | 3.27 | 3.40 | |
| คณะศิลปศาสตร์ | 3.47 | - | 0.49 (0.02*) | 0.52 (0.02*) | 0.03 (0.86) | -0.01 (0.95) | 0.21 (0.35) | 0.16 (0.48) | 0.15 (0.48) | -0.35 (0.11) | 0.20 (0.42) | 0.07 (0.83) |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 2.98 | - | - | 0.02 (0.90) | -0.46 (0.00*) | -0.50 (0.00*) | -0.28 (0.17) | -0.33 (0.10) | -0.34 (0.06) | -0.85 (0.00*) | -0.29 (0.22) | -0.42 (0.24) |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 2.95 | - | - | - | -0.48 (0.00*) | -0.53 (0.00*) | -0.30 (0.17) | -0.35 (0.11) | -0.37 (0.07) | -0.87 (0.00*) | -0.31 (0.21) | -0.44 (0.22) |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 3.44 | - | - | - | - | -0.04 (0.72) | 0.18 (0.31) | 0.12 (0.48) | 0.11 (0.46) | -0.38 (0.02*) | 0.17 (0.42) | 0.04 (0.89) |
| คณะบริหารธุรกิจ | 3.48 | - | - | - | - | - | 0.22 (0.21) | 0.17 (0.34) | 0.16 (0.32) | -0.34 (0.04*) | 0.21 (0.31) | 0.08 (0.79) |
| คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ | 3.26 | - | - | - | - | - | - | -0.05 (0.81) | -0.06 (0.76) | -0.57 (0.01*) | -0.00 (0.97) | -0.13 (0.70) |
| คณะศิลปกรรม | 3.31 | - | - | - | - | - | - | - | -0.01 (0.96) | -0.51 (0.01*) | 0.04 (0.86) | -0.08 (0.81) |
| คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน | 3.32 | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.50 (0.01*) | 0.05 (0.82) | -0.07 (0.83) |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.83 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0.56 (0.02*) | 0.43 (0.23) |
| คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 3.27 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.12 (0.73) |
| วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย | 3.40 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะศิลปศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ มากกว่า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 และ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.49 และ 0.52

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการน้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 , 0.00 และ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.46 , -0.50 และ -0.85

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ น้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 , 0.00 และ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.48 , -0.53 และ -0.87

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.38

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะบริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.34

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.57

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะศิลปกรรม มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.51

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.50

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ มากกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.56

ตารางที่ 4.23 แสดงการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทางด้านมนุษยสัมพันธ์
ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย
ทดสอบ LSD

| คณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ศศ. | คอ. | กษ. | วศ. | บธ. | ทล. | ศก. | ทส. | วท. | สก. | วพท. |
|--------------------------|-----------|------|--------|--------|----------------|----------------|--------|--------|--------|----------------|----------------|----------------|
| | 2.87 | 2.98 | 2.70 | 3.23 | 3.21 | 3.03 | 3.05 | 2.92 | 3.68 | 3.07 | 3.50 | |
| คณะศิลปศาสตร์ | 2.87 | - | -0.10 | 0.17 | -0.35 | -0.33 | -0.16 | -0.17 | -0.04 | -0.80 | -0.19 | -0.62 |
| | | | (0.67) | (0.50) | (0.09) | (0.12) | (0.54) | (0.50) | (0.84) | (0.00*) | (0.51) | (0.13) |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 2.98 | - | - | 0.27 | -0.25 | -0.23 | -0.05 | -0.07 | 0.05 | -0.70 | -0.09 | -0.52 |
| | | | | (0.22) | (0.14) | (0.18) | (0.79) | (0.74) | (0.79) | (0.00*) | (0.73) | (0.19) |
| คณะเทคโนโลยีการ เกษตร | 2.70 | - | - | - | -0.52 | -0.50 | -0.33 | -0.35 | -0.22 | -0.97 | -0.36 | -0.79 |
| | | | | | (0.00*) | (0.01*) | (0.18) | (0.16) | (0.34) | (0.00*) | (0.19) | (0.05*) |
| คณะวิศวกรรม ศาสตร์ | 3.23 | - | - | - | - | 0.02 | 0.19 | 0.17 | 0.30 | -0.44 | 0.16 | -0.26 |
| | | | | | | (0.87) | (0.32) | (0.38) | (0.09) | (0.02*) | (0.50) | (0.48) |
| คณะบริหารธุรกิจ | 3.21 | - | - | - | - | - | 0.17 | 0.15 | 0.28 | -0.47 | 0.14 | -0.28 |
| | | | | | | | (0.39) | (0.44) | (0.11) | (0.01*) | (0.56) | (0.45) |
| คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ | 3.03 | - | - | - | - | - | - | -0.01 | 0.11 | -0.64 | -0.03 | -0.46 |
| | | | | | | | | (0.95) | (0.63) | (0.00*) | (0.91) | (0.26) |
| คณะศิลปกรรม | 3.05 | - | - | - | - | - | - | - | 0.12 | -0.62 | -0.01 | -0.44 |
| | | | | | | | | | (0.58) | (0.01*) | (0.95) | (0.28) |
| คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน | 2.92 | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.75 | -0.14 | -0.57 |
| | | | | | | | | | | (0.00*) | (0.59) | (0.15) |
| วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.68 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0.61 | 0.18 |
| | | | | | | | | | | | (0.02*) | (0.15) |
| สถาปัตยกรรมศาสตร์ | 3.07 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.42 |
| | | | | | | | | | | | | (0.32) |
| วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย | 3.50 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะศิลปศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.80

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรน้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.70

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร น้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 , 0.01 , 0.00 และ 0.05 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.52 , -0.50 , -0.97 และ -0.79

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรน้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.44

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะบริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.47

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.64

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะศิลปกรรม มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.62

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.75

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร มากกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.61

ตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทางด้านการสร้างความ
มั่นใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย

ทดสอบ LSD

| คณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ศส. | คอ. | ภย. | วศ. | บธ. | ทค. | ศก. | ทส. | วท. | ศก. | วพท. |
|------------------------------|-----------|------|--------|--------|----------------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|----------------|----------------|
| | | 3.33 | 2.93 | 2.87 | 3.40 | 3.34 | 3.03 | 3.37 | 3.20 | 3.78 | 3.25 | 3.95 |
| คณะศิลปศาสตร์ | 3.33 | - | 0.39 | 0.46 | -0.06 | -0.00 | 0.29 | -0.03 | 0.12 | -0.44 | 0.08 | -0.62 |
| | | | (0.07) | (0.06) | (0.74) | (0.97) | (0.22) | (0.87) | (0.57) | (0.06) | (0.75) | (0.11) |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 2.93 | - | - | 0.06 | -0.46 | -0.40 | -0.10 | -0.43 | -0.26 | -0.84 | -0.31 | -1.02 |
| | | | | (0.75) | (0.00*) | (0.01*) | (0.64) | (0.04*) | (0.17) | (0.00*) | (0.21) | (0.00*) |
| คณะเทคโนโลยี การเกษตร | 2.87 | - | - | - | -0.53 | -0.47 | -0.16 | -0.50 | -0.33 | -0.91 | -0.37 | -1.08 |
| | | | | | (0.00*) | (0.01*) | (0.47) | (0.03*) | (0.12) | (0.00*) | (0.15) | (0.00*) |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 3.40 | - | - | - | - | 0.05 | 0.36 | 0.02 | 0.19 | -0.38 | 0.15 | -0.55 |
| | | | | | | (0.64) | (0.06) | (0.88) | (0.25) | (0.04*) | (0.50) | (0.12) |
| คณะบริหารธุรกิจ | 3.34 | - | - | - | - | - | 0.30 | -0.03 | 0.13 | -0.44 | 0.09 | -0.61 |
| | | | | | | | (0.11) | (0.86) | (0.43) | (0.01*) | (0.68) | (0.09) |
| คณะเทคโนโลยี สหกรรมศาสตร์ | 3.03 | - | - | - | - | - | - | -0.33 | -0.16 | -0.74 | -0.21 | -0.91 |
| | | | | | | | | (0.16) | (0.45) | (0.00*) | (0.43) | (0.01*) |
| คณะศิลปกรรม | 3.37 | - | - | - | - | - | - | - | 0.16 | -0.40 | 0.12 | -0.58 |
| | | | | | | | | | (0.45) | (0.07) | (0.64) | (0.13) |
| คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน | 3.20 | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.57 | -0.04 | -0.75 |
| | | | | | | | | | | (0.00*) | (0.86) | (0.04*) |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.78 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0.53 | -0.17 |
| | | | | | | | | | | | (0.04*) | (0.65) |
| คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 3.25 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.70 |
| | | | | | | | | | | | | (0.08) |
| วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย | 3.95 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านการสร้างความมั่นใจน้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 , 0.01 , 0.04 , 0.00 และ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.46 , -0.40 , -0.43 , -0.84 และ -1.02

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านการสร้างความมั่นใจน้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 , 0.01 , 0.03 , 0.00 และ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.53 , -0.47 , -0.50 , -0.91 และ -1.08

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านการสร้างความมั่นใจน้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.38

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะบริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านการสร้างความมั่นใจน้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.44

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านการสร้างความมั่นใจน้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.74 และ -0.91

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านการสร้างความมั่นใจน้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.57 และ -0.75

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านการสร้างความมั่นใจมากกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.53

ตารางที่ 4.25 แสดงการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทางด้านความเสมอภาค
 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย
 ทดสอบ LSD

| คณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ศศ. | คอ. | กษ. | วศ. | บธ. | ทค. | ศก. | ทส. | วท. | สภ. | วพท. |
|--------------------------------|-----------|------|--------|--------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | 3.42 | 3.04 | 3.00 | 3.52 | 3.32 | 3.06 | 3.39 | 3.12 | 3.83 | 3.07 | 4.00 |
| คณะศิลปศาสตร์ | 3.42 | - | 0.37 | 0.42 | -0.10 | 0.09 | 0.35 | 0.02 | 0.29 | -0.41 | 0.34 | -0.57 |
| | | | (0.12) | (0.11) | (0.61) | (0.65) | (0.18) | (0.93) | (0.23) | (0.10) | (0.25) | (0.17) |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 3.04 | - | - | 0.04 | -0.48 | -0.28 | -0.02 | -0.35 | -0.08 | -0.79 | -0.03 | -0.95 |
| | | | | (0.85) | (0.00*) | (0.11) | (0.92) | (0.12) | (0.70) | (0.00*) | (0.89) | (0.01*) |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 3.00 | - | - | - | -0.52 | -0.32 | -0.06 | -0.39 | -0.12 | -0.83 | -0.07 | -1.00 |
| | | | | | (0.01*) | (0.11) | (0.80) | (0.12) | (0.60) | (0.00*) | (0.78) | (0.01*) |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 3.52 | - | - | - | - | 0.20 | 0.46 | 0.13 | 0.40 | -0.30 | 0.45 | -0.47 |
| | | | | | | (0.14) | (0.02*) | (0.52) | (0.03*) | (0.12) | (0.06) | (0.23) |
| คณะบริหารธุรกิจ | 3.32 | - | - | - | - | - | 0.25 | -0.07 | 0.19 | -0.51 | 0.24 | -0.67 |
| | | | | | | | (0.21) | (0.71) | (0.28) | (0.01*) | (0.32) | (0.08) |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร ศาสตร์ | 3.06 | - | - | - | - | - | - | -0.33 | -0.05 | -0.77 | -0.01 | -0.93 |
| | | | | | | | | (0.19) | (0.80) | (0.00*) | (0.96) | (0.02*) |
| คณะศิลปกรรม | 3.39 | - | - | - | - | - | - | - | 0.27 | -0.44 | 0.31 | -0.60 |
| | | | | | | | | | (0.25) | (0.07) | (0.27) | (0.15) |
| คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน | 3.12 | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.71 | 0.04 | -0.87 |
| | | | | | | | | | | (0.00*) | (0.86) | (0.03*) |
| คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี | 3.83 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0.76 | -0.16 |
| | | | | | | | | | | | (0.00*) | (0.69) |
| คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 3.07 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | -0.92 |
| | | | | | | | | | | | | (0.03*) |
| วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย | 4.00 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะ
 ครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการทางด้านความเสมอภาคน้อยกว่า
 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า

Sig. เท่ากับ 0.00 , 0.00 และ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.48 , -0.79 และ -0.95

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคน้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 , 0.00 และ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.52 , -0.83 และ -1.00

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคมากกว่าคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 และ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.46 และ 0.40

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะบริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคน้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.51

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคน้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.77 และ -0.93

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคน้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.71 และ -0.87

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคมากกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.76

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคน้อยกว่าวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน -0.92

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

H_1 : ปัจจัยการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการ

| | AA | BB | CC | DD | EE | FF | GG | HH | II | JJ | KK | XXX | YYY |
|-----|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| AA | 1 | .565** | .546** | .525** | .462** | .516** | .513** | .492** | .534** | .532** | .495** | .762** | .586** |
| BB | | 1 | .551** | .539** | .433** | .419** | .478** | .490** | .378** | .459** | .423** | .754** | .501** |
| CC | | | 1 | .756** | .673** | .739** | .672** | .708** | .707** | .750** | .686** | .871** | .810** |
| DD | | | | 1 | .647** | .698** | .705** | .686** | .684** | .720** | .637** | .861** | .784** |
| EE | | | | | 1 | .749** | .719** | .647** | .678** | .634** | .608** | .799** | .766** |
| FF | | | | | | 1 | .763** | .682** | .778** | .738** | .689** | .775** | .883** |
| GG | | | | | | | 1 | .695** | .704** | .678** | .654** | .765** | .850** |
| HH | | | | | | | | 1 | .697** | .713** | .660** | .748** | .842** |
| II | | | | | | | | | 1 | .798** | .770** | .740** | .906** |
| JJ | | | | | | | | | | 1 | .799** | .767** | .901** |
| KK | | | | | | | | | | | 1 | .706** | .875** |
| XXX | | | | | | | | | | | | 1 | .855** |
| YYY | | | | | | | | | | | | | 1 |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

AA หมายถึง ปัจจัยด้านประเภทการให้บริการ

BB หมายถึง ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ

CC หมายถึง ปัจจัยด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ

DD หมายถึง ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ

EE หมายถึง ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ

FF หมายถึง คุณภาพด้านความสะดวกรวดเร็ว

GG หมายถึง คุณภาพด้านระบบการให้บริการ

HH หมายถึง คุณภาพด้านการจัดสถานที่ให้บริการ

II หมายถึง คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ

JJ หมายถึง คุณภาพด้านการสร้างความมั่นใจ

KK หมายถึง คุณภาพด้านความเสมอภาค

XX หมายถึง ภาพรวมด้านปัจจัยการใช้บริการ

YY หมายถึง ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 4.26 ปัจจัยด้านการให้บริการทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ รวม 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านความเสมอภาค รวม 6 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

| ข้อมูล ทั่วไป | ด้านความ สะดวก รวดเร็ว | ด้านระบบ การให้บริการ | ด้านการจัด สถานที่ ให้บริการ | ด้านมนุษย สัมพันธ์ของ บุคลากร | ด้านการ สร้างความ มั่นใจ | ด้าน ความ เสมอภาค | รวม |
|--------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----|
| เพศ | × | × | × | × | × | × | × |
| อายุ | × | × | × | ✓ | × | × | × |
| ชั้นปีที่ ศึกษา | × | × | × | ✓ | × | ✓ | × |
| คณะ/ วิทยาลัย | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

✓ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

× คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ One Stop Service มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ One Stop Service ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งสรุปผลการศึกษางานวิจัยเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านเพศ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเพศชาย มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีอายุ 18-20 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาคืออายุ 21-23 ปี มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 อายุสูงกว่า 23 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และอายุต่ำกว่า 18 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.05 ตามลำดับ

ด้านชั้นปีที่ศึกษา พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาคือ ระดับชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ระดับชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และ ระดับชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ตามลำดับ

ด้านคณะ/วิทยาลัย ที่ศึกษา พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รองลงมาคือคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 คณะศิลปกรรมศาสตร์ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 คณะศิลปศาสตร์ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมี 5 ด้าน พบว่า ด้านรูปแบบการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านประเภทการให้บริการ ตามลำดับ

จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการ โดยมี 6 ด้าน พบว่า ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

เพศ พบว่าปัจจัยที่ไม่มีแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการ One Stop Service คือด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความเสมอภาค

อายุ พบว่าปัจจัยที่ไม่มีแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการ One Stop Service คือด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความเสมอภาค ส่วนในด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการ

ชั้นปีที่ศึกษา พบว่าปัจจัยที่ไม่มีแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการ One Stop Service คือด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ส่วนในด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความเสมอภาค มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการ

คณะ/วิทยาลัย พบว่าปัจจัยที่มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการ One Stop Service คือด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้านความเสมอภาค

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 18 -20 ปี ศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 1 ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาค ด้านการสร้างเชื่อมั่น ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญแก่ปัจจัยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการของศูนย์บริการ One Stop Service โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นด้านรูปแบบการให้บริการที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และด้านรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 และปีที่ 4 ซึ่งเป็นนักศึกษาใหม่และนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษา ดังนั้นมุมมองของความคิดเห็นจึงมองในทิศทางเดียวกัน อาจจะต้องมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีให้มากยิ่งขึ้น เพราะเทคโนโลยีจะช่วยให้ระบบของรูปแบบการให้บริการมีความกระชับ คล่องตัว และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ความทันสมัยและเทคโนโลยี ยังทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความปลอดภัย และน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ซึ่งศูนย์บริการฯ ควรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้กับระบบการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น ทันท่วงทีและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรหรือผู้ให้บริการของศูนย์บริการ One Stop Service โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นที่มีต่อบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการของศูนย์บริการฯ ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุงการให้บริการแก่นักศึกษา โดยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำปรึกษา แก้ไขปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหาด้วยความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการในทุกเมื่อ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นหัวใจสำคัญของงาน

บริการทั้งสิ้น แต่เนื่องจากบางครั้งนักศึกษามารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทัน และไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงทำให้นักศึกษาเกิดความไม่พอใจในบริการซึ่งสอดคล้องกับ ปานจิต (2548) พบว่า ภาวความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และต่อการบริการจัดการของสำนักทะเบียนและประมวลผล สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการของศูนย์บริการ One Stop Service โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก Web Site อยู่ในระดับปานกลาง พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารการให้บริการ โดยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน ๆ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่านักศึกษาได้รับข้อมูลโดยส่วนมากจากเพื่อนนักศึกษา แต่ข้อมูลทาง Web Site ของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะนักศึกษาสื่อสารกันเอง ไม่ได้สื่อสารกับทางมหาวิทยาลัยโดยตรง อาจเป็นเพราะรูปแบบของ Web Site มีรูปแบบยังไม่ดีกับนักศึกษาหรือยังมีรูปแบบที่ยุ่งยาก ยากที่จะเข้าใจ อาจจะต้องปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาที่น่าสนใจเข้าใจได้ง่าย สามารถค้นหาได้ รวมทั้งมีความชัดเจน ระบบใช้งานได้ง่าย มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะข้อมูลจาก Web Site ถือเป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้มากกว่าการบอกต่อ มีความชัดเจนมากกว่า

4. ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการของศูนย์บริการ One Stop Service โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นด้านระยะเวลาในการรอชำระเงิน 2-5 นาที/คน และระยะเวลาการขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5-10 นาที อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยสำคัญของ One Stop Service นั้น เรื่องระยะเวลาการให้บริการเป็นหัวใจหลักที่สำคัญในการบริการ จากความคิดเห็นที่ได้ แสดงให้เห็นถึงระยะเวลาที่นักศึกษามารับบริการยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการแก่นักศึกษาได้เท่าที่ควร เนื่องจากบางขั้นตอนของการบริการยังเกิดความล่าช้า อาจต้องลดขั้นตอนให้มีความกระชับมากขึ้น ปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพตรวจสอบได้ง่าย ปรับเปลี่ยนรูปแบบให้เหมาะสม หรือคัดเลือกบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความกระฉับกระเฉงคล่องตัว ทั้งนี้จำนวนบุคลากรต้องมีจำนวนที่เหมาะสมเพียงพอสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อนักศึกษามาติดต่อจำนวนมากหรือน้อย เพื่อลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ทันต่อความต้องการให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจพร วิจิตรปิยะกุล (2547) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการ โดโยคำ พัทธา (1998) สาขาศรียา ภายหลังการนำนโยบายซีเอสมาปฏิบัติ พบว่าระยะเวลาที่ใช้ใน

การซ่อมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในเรื่องความสัมพันธ์ในด้านอื่น ๆ ที่มีผลกับความพึงพอใจของลูกค้า

5. ปัจจัยด้านประเภทการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทในการให้บริการของศูนย์บริการ One Stop Service โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้รูปแบบของขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียนอยู่ในระดับมาก จากความคิดเห็นที่ได้รับจากผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่าประเภทของการบริการอาจยังมีส่วนต้องปรับปรุงให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งด้านของฟอร์มในการกรอกรายละเอียด และด้านความเพียงพอของประเภทการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับพรณี รักจ้อย (2547) พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

เพศ ไม่มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน อายุ มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ชั้นปีที่ศึกษา มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรและด้านความเสมอภาค คณะ/วิทยาลัย มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ตรีศึกษาสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

คณะ/วิทยาลัย พบว่าปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความเสมอภาค

5.3 ข้อเสนอแนะจากที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ในปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อนักศึกษาในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษย

สัมพันธ์ของบุคลากร ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วควรมีการปรับปรุงพัฒนาทุกด้านดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงด้านประเภทการให้บริการในการรับรู้ของนักศึกษาในขั้นตอนของการชำระเงินค่ารักษาสุขภาพ/คินสภาพนักศึกษาเนื่องจากระดับการรับรู้ที่น้อยที่สุด ควรปรับปรุงให้นักศึกษาได้รับรู้ได้ง่ายโดยการประชาสัมพันธ์หรือการลงข้อมูลในเว็บไซต์เพิ่มขึ้นเพื่อให้นักศึกษารับรู้ขั้นตอนในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

2. ควรมีการปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิเคราะห์ให้นักศึกษารับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเพื่อนๆ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 แสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารจากทางมหาวิทยาลัยนั้นสื่อกับนักศึกษาได้น้อยกว่านักศึกษابอกต่อกันเอง อาจจะเพิ่มช่องทางเป็นทางเมลล์หรือ ทาง SMS

3. ควรมีการปรับปรุงด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ในส่วนของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอในการบริการแก่นักศึกษา และความละเอียดรอบคอบของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นควรมีเจ้าหน้าที่รองรับที่เพียงพอและเพื่อเพิ่มความละเอียดรอบคอบของเจ้าหน้าที่หากต้องทำงานที่เร่งด่วนจะได้มีเวลาตรวจสอบข้อมูล ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และหาสาเหตุของการทำงานที่ผิดพลาดหากเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ก็ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ หรือจัดหาบุคลากรที่ทำงานได้รวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ เต็มใจให้บริการ

4. ควรมีการปรับปรุงด้านรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น อาจจะต้องมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาเพิ่มหรืออาจจะบริการในรูปแบบทางอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง

5. ควรมีการปรับปรุงด้านระยะเวลาการให้บริการในการขอรับเอกสารให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่จะต้องมีเรียนหรืออาจไม่มีธุระที่ต้องติดต่ออื่นกับทางมหาวิทยาลัยแต่ต้องติดต่อแค่เรื่องขอรับเอกสาร ดังนั้นควรมีการปรับปรุงบางกระบวนการให้มีระยะเวลาลดน้อยลงในการขอรับเอกสาร

6. ควรมีการปรับปรุงด้านความสะดวกรวดเร็ว ให้สามารถติดต่อได้ทันทีโดยไม่ต้องรอ อาจจะต้องปรับปรุงปัจจัยที่มีผลในทุกด้าน ทั้ง 5 ด้าน โดยเริ่มจากด้านรูปแบบการให้บริการซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด และรองลงมาคือด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

7. ควรมีการปรับปรุงด้านระบบการให้บริการ ในส่วนของแผนผังการบริการให้มีขนาดที่มองเห็นสังเกตได้ง่าย อาจจะมีลูกศรชี้บอกทางให้และมีหมายเลขกำกับเพื่อจะได้รู้ได้ทันทีว่าควรติดต่อที่ตรงไหนก่อน

8. ควรมีการปรับปรุงด้านการจัดสถานที่ให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องห้องสุขาให้เพียงพอ ไม่มีกลิ่น สะอาดน่าใช้ ทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีน่าประทับใจในการมาติดต่อใช้บริการในครั้งต่อไป

9. ควรมีการปรับปรุงด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการด้านความเอาใจใส่กับนักศึกษาที่มาติดต่อให้มากขึ้น เมื่อนักศึกษามาติดต่อควรมีประชาสัมพันธ์แนะนำแก่นักศึกษาในทันที เมื่อเข้ามาติดต่อจะสร้างความประทับใจแก่นักศึกษาผู้ใช้บริการ

10. ควรมีการปรับปรุงด้านการสร้างความมั่นใจ ให้นักศึกษารู้สึกมั่นใจในบริการจากเจ้าหน้าที่ในการทักเษในการปฏิบัติงาน มีข้อมูลในการตอบคำถาม แก้ปัญหาให้นักศึกษาได้อย่างทันที

11. ควรมีการปรับปรุงด้านความเสมอภาค ให้นักศึกษาที่มาติดต่อได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อนักศึกษาและเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดต่ออื่นปฏิบัติเหมือนกันเป็นมาตรฐานไม่เลือกปฏิบัติ

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

เมื่อได้วิเคราะห์ผลงานวิจัย สรุปและอภิปรายผลการศึกษา พบว่ามีข้อมูลหลายๆ ส่วนที่น่าสนใจคิดว่าเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในงานวิจัยต่อไปจึงพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเป็นแนวทาง ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ One Stop Service วิทยาลัยมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยอาการกระทำ และความรู้สึก เป็นกระบวนการที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น และต้องมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทันสมัยตอบสนองความต้องการได้ตามระยะเวลา ดังนั้นเมื่อเวลาผ่านไปจึงควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันอีกครั้ง เพื่อค้นหาการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และมองถึงกระบวนการพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ให้เกิดความแตกต่างหรือทัดเทียมกับมหาวิทยาลัยอื่น เช่น ปัจจัยด้าน

ราคาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการ หรือคุณภาพการให้บริการของแต่ละแผนก เป็นต้น เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ทันสมัยยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อนักศึกษาในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ในการเข้ารับบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นอกเหนือจากปัจจัยที่ศึกษาในครั้งนี เพื่อขยายการศึกษาระดับอื่นให้เติบโตเป็นที่ต้องการของบุคคลที่ต้องการศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ



บรรณานุกรม

- ขนิษฐา เสมอภักษ์. 2551. ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการร้านสวัสดิการทหารอากาศ ดอนเมือง.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.
- นิคย์ หทัยสีวง สุขศรี. 2550. ปัจจัยทางการตลาดต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการห้างซูเปอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- เบญจพร วิจิตรปิยะกุล. 2547. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการ โทโยต้า พัทยา (1998) สาขาศรีราชา.
- ปริญญา บัวทอง. 2546. ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซิดเก้น ทริท สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต.
- ปานจิต. 2548. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล.
- พรรณี รักจ้อย. 2547. เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้เรียนและรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการศึกษาของบริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- พิสุทธิ โชติอำไพภรณ์. 2542. ปัญหาการให้บริการแก่ผู้ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในเขตรับผิดชอบของศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคตะวันออก.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. 2551. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตรีศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ยุพา ตั้งตน. 2538. ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีศึกษาสำนักงานเขตมีนบุรี.
- รัชชา กุลวินิชไชยนันท์. 2535. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริขวัญ บริหาร. 2549. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2547. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ท้อป.
- สิริบงอร โลहितปุระ. 2551. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซีย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อุทุมพร แม่นศิริกุล. 2550. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการ โตโยต้า ในจังหวัดปทุมธานี.

Brown and Coulter. 1983. การวัดในเชิงอัตวิสัย และวัดอุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ เมือง ทัสคาลูส มลรัฐอลาบามา.

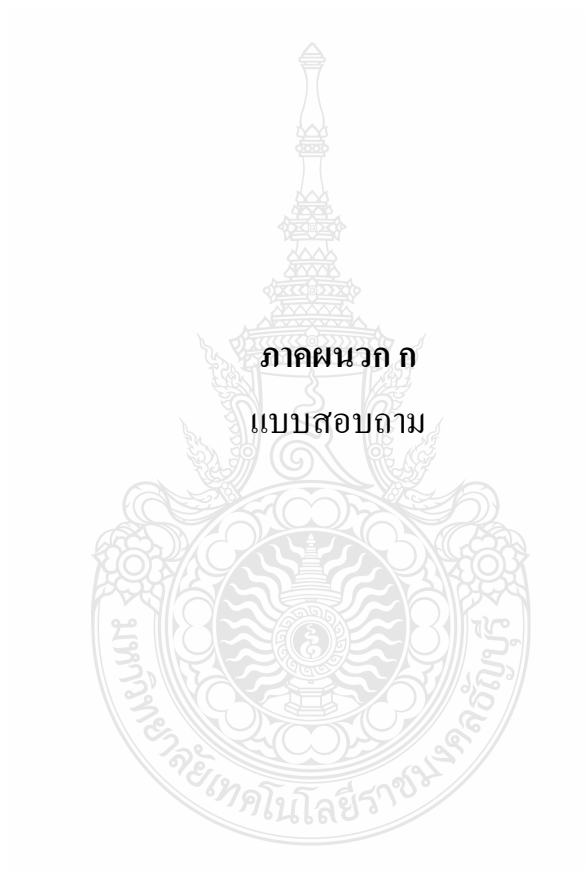
Robbins and Coulter. 2005. พฤติกรรมองค์การ.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก www.rmutt.ac.th, [สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2555]



ภาคผนวก





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

“ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ One Stop Service”

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาในระดับปริญญาตรีที่เข้ารับบริการ ศูนย์บริการ One Stop Service มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเท่านั้น ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความหรือเติมข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ 1.ชาย 2. หญิง

2. อายุ

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 18 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 18 – 20 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 21 – 23 ปี | <input type="checkbox"/> 4. สูงกว่า 23 ปีขึ้นไป |

3. ชั้นปีที่ศึกษา

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ชั้นปีที่ 1 | <input type="checkbox"/> 2. ชั้นปีที่ 2 |
| <input type="checkbox"/> 3. ชั้นปีที่ 3 | <input type="checkbox"/> 4. ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป |

4. คณะ/วิทยาลัย ที่ศึกษา

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. คณะศิลปศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 2. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม |
| <input type="checkbox"/> 3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร | <input type="checkbox"/> 4. คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 5. คณะบริหารธุรกิจ | <input type="checkbox"/> 6. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 7. คณะศิลปกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 8. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน |
| <input type="checkbox"/> 9. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | <input type="checkbox"/> 10. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 11. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย | |

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพให้บริการ ของ ศูนย์บริการ One Stop Service แก่นักศึกษา
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายกากบาท (X) ลงบนตัวเลขที่ท่านรับรู้ปัจจัยการให้บริการของ
ศูนย์บริการ One Stop Service โดยมีเกณฑ์ดังนี้

| ระดับปัจจัยการให้บริการ | ค่าประเมิน |
|--|------------|
| ระดับปัจจัยการให้บริการที่รับรู้มากที่สุด | 5 |
| ระดับปัจจัยการให้บริการที่รับรู้มาก | 4 |
| ระดับปัจจัยการให้บริการที่รับรู้ปานกลาง | 3 |
| ระดับปัจจัยการให้บริการที่รับรู้น้อย | 2 |
| ระดับปัจจัยการให้บริการที่รับรู้น้อยที่สุด | 1 |

| ข้อคิดเห็น | ระดับปัจจัยที่รับรู้การบริการ | | | | |
|--|-------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ด้านประเภทการให้บริการ | | | | | |
| 1.1 ท่านทราบขั้นตอนของการขอหนังสือรับรอง | | | | | |
| 1.2 ท่านทราบขั้นตอนของการขอใบรายงานผลการศึกษา | | | | | |
| 1.3 ท่านทราบขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียน | | | | | |
| 1.4 ท่านทราบขั้นตอนการชำระเงินค่าเพิ่ม - ถอนรายวิชา | | | | | |
| 1.5 ท่านทราบขั้นตอนการชำระเงินค่ารักษาสภาพ/คืนสภาพ นักศึกษา | | | | | |
| 2. ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ | | | | | |
| 2.1 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก Web Site ของมหาวิทยาลัยฯ | | | | | |
| 2.2 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากป้าย/ประกาศ | | | | | |
| 2.3 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารอาจารย์/เจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 2.4 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน ๆ | | | | | |

| ระดับความพึงพอใจการให้บริการ | ค่าประเมิน |
|------------------------------|------------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | 5 |
| ระดับความพึงพอใจมาก | 4 |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | 3 |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | 2 |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | 1 |

| ข้อคิดเห็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | | | | | |
| 3.2 เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบ | | | | | |
| 3.3 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต | | | | | |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
| 3.5 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อให้นักศึกษาเข้าใจได้ | | | | | |
| 4.ด้านรูปแบบการให้บริการ | | | | | |
| 4.1 มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี | | | | | |
| 4.2 มีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอน | | | | | |
| 4.3 มีรูปแบบการให้บริการที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ | | | | | |
| 5. ด้านระยะเวลาการให้บริการ | | | | | |
| 5.1 ระยะเวลาในการขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ห้อง One Stop Service 5-10 นาที | | | | | |
| 5.2 ระยะเวลาในการชำระเงิน 2-5 นาที/คน | | | | | |
| 5.3 ระยะเวลาในการรอรับเอกสาร 5-30 นาที/คน | | | | | |
| 5.4 ระยะเวลาในการดำเนินการครบทุกขั้นตอน ภายในระยะเวลา 20 นาที | | | | | |

| ระดับคุณภาพบริการที่ท่านได้รับ | ค่าประเมิน |
|--------------------------------|------------|
| ระดับคุณภาพบริการดีมากที่สุด | 5 |
| ระดับคุณภาพบริการดีมาก | 4 |
| ระดับคุณภาพบริการดีปานกลาง | 3 |
| ระดับคุณภาพบริการดีน้อย | 2 |
| ระดับคุณภาพบริการดีน้อยที่สุด | 1 |

| ข้อคิดเห็น | ระดับคุณภาพการที่ได้รับ | | | | |
|--|-------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.ด้านความสะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| 6.1 เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก และง่ายในการติดต่อ | | | | | |
| 6.2 มีลำดับขั้นตอน กระบวนการในการติดต่อที่สะดวก | | | | | |
| 6.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการ/แก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษาทันทีที่มาติดต่อรับบริการ | | | | | |
| 6.4 สามารถติดต่อได้ทันที โดยไม่ต้องรอ | | | | | |
| 7.ด้านระบบการให้บริการ | | | | | |
| 7.1 One Stop Service มีระบบการแสดงผลแผนผังของการบริการ | | | | | |
| 7.2 One Stop Service มีระบบที่ยืดหยุ่นรองรับความเปลี่ยนแปลงได้ | | | | | |
| 7.3 One Stop Service มีระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ | | | | | |
| 7.4 One Stop Service มีระบบตรวจสอบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 7.5 One Stop Service มีระบบบัตรคิวให้บริการก่อน – หลัง | | | | | |
| 8.ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 8.1 สถานที่ให้บริการความเหมาะสม ด้านทำเล ที่ตั้งสำนักงาน | | | | | |
| 8.2 สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก | | | | | |
| 8.3 สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอสะดวก สบายและเพียงพอ | | | | | |
| 8.4 สถานที่มีห้องสุขาไว้บริการอย่างเพียงพอ และสะอาด | | | | | |

| | | | | | |
|---|-------------------------|---|---|---|---|
| 8.5 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย | | | | | |
| ข้อคิดเห็น | ระดับคุณภาพการที่ได้รับ | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 9.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานที่ต้องใช้ | | | | | |
| 9.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส | | | | | |
| 9.3 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี | | | | | |
| 9.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับผู้รับบริการ | | | | | |
| 9.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง | | | | | |
| 10. ด้านการสร้างความมั่นใจ | | | | | |
| 10.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะในงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
| 10.2 เจ้าหน้าที่มีความชัดเจน ในการตอบคำถาม | | | | | |
| 10.3 เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงาน | | | | | |
| 10.4 ทุกครั้งที่มาติดต่อ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้ง | | | | | |
| 11. ด้านความเสมอภาค | | | | | |
| 11.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม | | | | | |
| 11.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 11.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้องยุติธรรม | | | | | |

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อีกครั้ง
อุไร ดวงระหว้า



ภาคผนวก ข

ผลการคำนวณจากโปรแกรมสำเร็จรูป

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics ALL

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .983 | 47 |

| ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน | Cronbach's Alpha |
|---|------------------|
| ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ | .851 |
| ด้านรูปแบบการให้บริการ | .794 |
| ด้านประเภทการให้บริการ | .948 |
| ด้านข้อมูลข่าวสาร | .946 |
| ด้านระยะเวลาในการให้บริการ | .926 |
| ด้านความสะดวกรวดเร็ว | .933 |
| ด้านระบบการให้บริการ | .914 |
| ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ | .925 |
| ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ | .960 |
| ด้านการสร้างความมั่นใจ | .945 |
| ด้านความเสมอภาค | .942 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| kk | Pearson Correlation | .495** | .423** | .686** | .637** | .608** | .689** | .654** | .660** | .770** | .799** | 1 | .706** | .875** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 |
| xxxx | Pearson Correlation | .762** | .754** | .871** | .861** | .799** | .775** | .765** | .748** | .740** | .767** | .706** | 1 | .855** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 |
| yyyy | Pearson Correlation | .586** | .501** | .810** | .784** | .766** | .883** | .850** | .842** | .906** | .901** | .875** | .855** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล : นางสาวอุไร ดวงระหว้า
- วัน เดือน ปี เกิด : วันพฤหัสบดีที่ 7 พฤศจิกายน 2517
- ที่อยู่ : 226/1 หมู่ 9 ต.บางกระสอ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000
- ประวัติการศึกษา : ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนนนทบุรีพิทยาคม จังหวัดนนทบุรี
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพทั่วไป(ปวช.)การบัญชี
โรงเรียนพาณิชยการนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)การบัญชี
โรงเรียนกรุงเทพเทคนิคพาณิชยการ กรุงเทพมหานคร
ระดับปริญญาตรี บธ.บ.การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ประวัติการทำงาน : ปี พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เบอร์โทรศัพท์ : 081-481-1998, 02-549-4133
- อีเมลล์ : yaodee44@hotmail.com

