

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษาและสำนักวิชากับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานโดยจำแนกตามเพศ การทดสอบ T-Test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ซึ่งจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและสำนักวิชา เมื่อพบความแตกต่างทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทุกงานอยู่ในระดับมากในภาพรวมและในระดับมากที่สุด ในรายด้าน ยกเว้นงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน

2. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทั้งในภาพรวมและรายด้าน

3. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และสำนักวิชา ที่มีต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ดังนี้

- 3.1) จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานอยู่ในระดับมากทุกงาน ยกเว้น งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

- 3.2) จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงาน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 งาน คือ งานวินัยนักศึกษาและการทหางานกิจกรรมนักศึกษา งานทุนการศึกษา และงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ส่วนอีก 3 งาน คือ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

- 3.3) จำแนกตามสำนักวิชา พบว่า นักศึกษา 6 สำนักวิชา มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงาน จาก 6 งาน ในระดับมากถึงมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นนักศึกษาจากสำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์ ของงานวินัยนักศึกษาและการทหางาน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงาน ในระดับมากในภาพรวมและในระดับปานกลางในรายด้าน คือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ABSTRACT

This study aimed at investigating and comparing the levels of expectations and perceptions of Suranaree University of Technology (SUT) students on the service quality of Student Affairs Division, and comparing personal background (genders, years of study and academic institutes) with the levels of expectations and perceptions. The data were collected from 400 bachelor's degree students (2563 academic year) by using a questionnaire. Then, the data were analyzed by using mean scores and standard deviation to compare the levels of expectations and perceptions, while T-Test, One-way ANOVA and Scheffe's test were employed for multiple comparisons.

It is found that

1) the level of expectations and perceptions on the overall service quality of Student Affairs Division was rated at the high level and those for separate sections were at the highest level except for the General Administration Information and Public Relation section of which its service was rated the highest for both overall and each section.

2) regarding the comparisons, the students' levels of expectations and perceptions of service quality were significantly different (p -value = 0.05). To be more specific, the level of expectations was higher than that of perceptions in both overall and separate sections.

3) the comparisons between students' genders, years of study, academic institutes and the level of expectations and perceptions of service quality revealed that

3.1) regarding genders, the level of expectations and perceptions of both male and female students were rated at the high level except for the General Administration Information and Public Relation section which received the highest level.

3.2) according to the years of study, the level of expectations and perceptions of 1-4 years students was rated at the high level for 4 sections: Office of Student Discipline and Military Service, Section for Student Activities, Section for Scholarship and Financial Assistance, and Section for Dormitory Student Development and Services, while the students specified their expectations and perceptions at the high-highest levels for 3 sections: General Administration Information and Public Relation section, Art and Culture Preservation and Enrichment section, and Guidance and Student Development section.

3.3) based on the academic institutes, the students of 6 academic institutes showed high-the highest level of expectations and perceptions on the overall service quality and separate sections, except for the students of the Institute of Public Health who rated their expectations at the high level for overall service quality, moderate level for service reliability of the Office of Student Discipline and Military Service.

