



รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ
ส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ประจำปีการศึกษา 2563

EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS ON THE SERVICE
QUALITY OF STUDENT AFFAIRS DIVISION OF SURANAREE
UNIVERSITY OF TECHNOLOGY ACADEMIC 2020

ปุณยวีร์ ดวงสุขสุริยะ

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ธันวาคม 2565



รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ
ส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ประจำปีการศึกษา 2563

EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS ON THE SERVICE
QUALITY OF STUDENT AFFAIRS DIVISION OF SURANAREE
UNIVERSITY OF TECHNOLOGY ACADEMIC 2020

ที่ปรึกษาโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา

นายธัญเทพ พรหมสอน

คณะผู้วิจัย

ปุณยวีร์ ดวงสุขสุริยะ

ส่วนกิจการนักศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ธันวาคม 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อเรื่อง : ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2563
EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS ON THE SERVICE QUALITY OF
STUDENT AFFAIRS DIVISION OF SURANAREE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
ACADEMIC 2020

ผู้วิจัย : ปุณยวีร์ ดวงสุขสุริยะ
ปีที่พิมพ์ : 2565
แหล่งทุน : ทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ส่วนกิจการนักศึกษา เป็นหน่วยงานในสังกัดฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นองค์กรคุณภาพที่มุ่งมั่น ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ และจัดระบบบริการและสวัสดิการนักศึกษาให้มีคุณภาพและทันสมัย โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่มหาวิทยาลัยตั้งเป้าหมายไว้ 2) เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษาให้ครอบคลุมทุกด้าน 3) เพื่อให้บริการและสวัสดิการที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการและพัฒนานักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนกิจการนักศึกษา มีการแบ่งส่วนงานเป็น 9 งาน ให้สอดคล้องกับหน้าที่และกรให้บริการงานแก่นักศึกษา ประกอบด้วย 1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร 3) งานกิจกรรมนักศึกษา 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5) งานทุนการศึกษา 6) งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา 7) งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก 8) งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ และ 9) งานดูแลช่วยเหลือนักศึกษาพิการ จากการให้บริการแบบระบบรวมบริการ ประสานภารกิจ แบบ One Stop Service ดังกล่าวมาแล้ว ทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ส่วนกิจการนักศึกษา ที่นอกเหนือจากการมีบทบาทหน้าที่ในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา การให้บริการด้านการให้คำปรึกษา บริการด้านอื่น ๆ และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายแล้วนั้น มีความสนใจที่จะศึกษาว่านักศึกษามีความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการบริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา เป็นอย่างไร มีจุดใดที่เป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองต่อการให้บริการงานแก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสนใจและทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีขึ้น โดยศึกษาจากงานที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการเป็นประจำและมีจำนวนมากพอในการเป็นกลุ่ม

ตัวอย่าง ประกอบด้วย 7 งาน คือ 1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) งานวินัย นักศึกษาและการทหาร 3) งานกิจกรรมนักศึกษา 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5) งานทุนการศึกษา 6) งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา และ 7) งานบริการและพัฒนานักศึกษา หอพัก โดยผลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าจะสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ให้มีคุณภาพที่ดีให้กับผู้รับบริการทั้งด้านสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีความตั้งใจในการให้บริการ (Tangibles) ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ (Responsiveness) สร้างความประทับใจอย่างมืออาชีพ ให้ความมั่นใจในการบริการ (Assurance) มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) และเกิดความเชื่อมั่นในการเอาใจใส่ดูแล (Empathy) อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาโดยองค์กรรวมได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และสำนักวิชา กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2563 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานโดยจำแนกตามเพศ การทดสอบ T-Test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ซึ่งจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและสำนักวิชา เมื่อพบความแตกต่างทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

4.1 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 7 งาน จาก 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา โดยนักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน งานวินัยนักศึกษาและการทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากในภาพรวมและในระดับมากที่สุด ในรายด้าน ส่วนงานทุนการศึกษา งานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา และงานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน สำหรับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ทั้ง 6 งาน อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นเพียง งานกิจกรรมนักศึกษา ที่อยู่ในระดับมากในภาพรวมและในระดับปานกลางในรายด้าน คือด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา

4.2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา พบว่า ทุกงาน คือ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานวินัยนักศึกษา และการทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานทุนการศึกษา งานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา และงานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก นักศึกษามีระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทั้งในภาพรวมและรายด้าน

4.3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และสำนักวิชา ที่มีต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ดังนี้

4.3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานไม่แตกต่างกัน โดยทั้ง 6 งาน นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเพียง งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีระดับความคาดหวังฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

4.3.2 จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงาน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 งาน คือ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา งานทุนการศึกษา และงานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก ส่วนอีก 3 งาน คือ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.3.2.1 งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ชั้นปี มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า มีเพียง 2 คู่เท่านั้นที่แตกต่างกันคือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 2 และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 3 โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความคาดหวังในการให้บริการงานมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1

4.3.2.2 งานวินัยนักศึกษาและการทหาร นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ชั้นปี มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน

4.3.2.3 งานกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ชั้นปี มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน

4.3.2.4 งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ชั้นปี มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน

4.3.2.5 งานทุนการศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ชั้นปี มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน

4.3.2.6 งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ชั้นปี มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน

4.3.2.7 งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ชั้นปี มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา

และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า มีเพียง 2 คู่เท่านั้นที่แตกต่างกันคือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 2 และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 3 โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความคาดหวังในการให้บริการงานมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1

4.3.3 จำแนกตามสำนักวิชา แต่ละงาน พบว่า นักศึกษาจาก 7 สำนักวิชา คือ สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ (สวศ.) สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร (สวทก.) สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม (สวทส.) สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ (สวว.) สำนักวิชาแพทยศาสตร์ (สวพ.) สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์ (สวทน.) และสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ (สวพย.) จาก 6 งาน นักศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการงาน ในระดับมากถึงมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นเพียงนักศึกษจากสำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์ (สวสธ.) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงาน ในระดับมากในภาพรวมและในระดับปานกลางในรายด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.3.3.1 งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานไม่แตกต่างกัน

4.3.3.2 งานวินัยนักศึกษาและการทหาร นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.3.3 งานกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานไม่แตกต่างกัน

4.3.3.4 งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานไม่แตกต่างกัน

4.3.3.5 งานทุนการศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงาน ไม่แตกต่างกัน

4.3.3.6 งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.3.7 งานบริการและพัฒนาศึกษาหอพัก นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. อภิปรายผล

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2563 ในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.1 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยภาพรวมและเป็นรายด้านนำเสนอในแต่ละงาน ดังนี้

5.1.1 ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ตามลำดับ

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงานในระดับมากที่สุดทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ตามลำดับ

5.1.2 ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงาน ในระดับมากในภาพรวม และระดับมากถึงมากที่สุดในรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็น

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ตามลำดับ

5.1.6 ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้ต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

5.1.7 ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็น ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้ต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาในครั้งนี้ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของนักศึกษาในแต่ละงานที่นักศึกษาได้รับบริการดังกล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นว่านักศึกษามีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแต่ละงาน อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ

มีประสิทธิภาพ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจในเนื้องานที่รับผิดชอบ มีความแม่นยำในข้อมูล จึงสามารถให้บริการแก่นักศึกษาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว อีกทั้งการทำงานกับนักศึกษาการเก็บความลับของนักศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดที่ทำให้นักศึกษามีความไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ในแต่ละงานยังมีขั้นตอนและระบบการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการจัดปฐมนิเทศนักศึกษา เพื่อแจ้งให้นักศึกษาทราบถึงภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงานในส่วนกิจการนักศึกษา ที่จะบริการแก่นักศึกษา ให้ความช่วยเหลือและดูแลนักศึกษา ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยแก่นักศึกษาเป็นเบื้องต้น มีการจัดทำคู่มือนักศึกษา แจกให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกปีการศึกษา และมีการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ <https://beta.sut.ac.th/dsa> อีกด้วย ในส่วนที่นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงานอยู่ในระดับปานกลางในหลายเรื่อง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่จะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาวิธีการ การดำเนินการให้มีขั้นตอนและระบบการให้บริการที่ชัดเจนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา แต่ละงาน พบว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานในส่วนกิจการนักศึกษาทั้ง 7 งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

5.3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และสำนักวิชา กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

5.3.1 จำแนกตามเพศ แต่ละงาน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ระหว่างเพศชายและหญิง ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า เพศไม่มีผลต่อระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา เนื่องจากการให้บริการงานแก่นักศึกษานั้น เจ้าหน้าที่ของส่วนกิจการนักศึกษามีการให้บริการแก่นักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ แต่คำนึงถึงสิทธิของนักศึกษาที่ควรจะได้รับเป็นหลักในการให้บริการ

5.3.2 จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา แต่ละงาน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานทุนการศึกษา และงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างระหว่างชั้นปีที่ศึกษาในรายด้านได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษาและภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่มีเพียง 2 งานที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ งานธุรการ

สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ในด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และงานบริการและพัฒนานักศึกษา หอพักในด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา

5.3.3 จำแนกตามสำนักวิชา แต่ละงาน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงาน ของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานกิจกรรมนักศึกษา และงานทำนุบำรุงศิลป วัฒนธรรม พบว่า ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสำนักวิชาไม่แตกต่างกัน มีเพียง 4 งาน ที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ งานทุนการศึกษาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในด้านการตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษา และงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพักในด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา

เมื่อพิจารณาการให้บริการงานแก่นักศึกษาที่ พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความ คาดหวังในการให้บริการงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การแก้ไข ปรับปรุง และการพัฒนาการให้บริการงาน ของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับปานกลางของแต่ละงาน

ตารางที่ 1 ช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานวินัย นักศึกษาและการทหาร จำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ปัจจัยรายด้าน	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้			ช่องว่าง
	M	S.D.	แปลผล	M	S.D.	แปลผล	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.21	0.66	มาก	3.64	0.71	มาก	-0.57
1.ขั้นตอนการให้บริการรับสมัคร นักศึกษา วิชาทหาร ชั้นปีที่ 1 ชัดเจน	4.15	0.93	มาก	3.42	0.92	ปานกลาง	-0.73
2.ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุน ให้นักศึกษามีระเบียบ วินัย ประพฤติ และ ปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี	4.13	1.00	มาก	3.45	1.11	ปานกลาง	-0.68
3.ขั้นตอนการให้บริการรับรายงานตัว นักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 2-5 มีความ เหมาะสม	4.11	0.89	มาก	3.47	0.89	ปานกลาง	-0.64
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ	4.36	0.74	มาก	3.66	0.85	มาก	-0.70
1. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.26	0.79	มาก	3.39	1.08	ปานกลาง	-0.87

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจริง มีค่าเป็นลบทุกด้าน นั่นคือ นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงกว่าการรับรู้ที่ได้รับจริง หมายถึงคุณภาพการบริการของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง การรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

เมื่อพิจารณารายข้อของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ช่องว่างทุกปัจจัยมีค่าเป็นลบ ด้านที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการรับสมัครนักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 1 ชัดเจน (-0.73) ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีระเบียบ วินัย ประพฤติ และปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี (-0.68) ขั้นตอนการให้บริการรับรายงานตัว นักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 2-5 มีความเหมาะสม (-0.64)

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ช่องว่างทุกปัจจัยมีค่าเป็นลบเช่นกัน ด้านที่มีค่าเป็นลบสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ (-0.87)

ดังนั้น หน่วยงานและงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ควรวางแผนและพัฒนาการให้บริการงานในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการรับสมัคร นักศึกษาวิชาทหารชั้นปีที่ 1 ชัดเจน ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีระเบียบ วินัย ประพฤติ และปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณีและขั้นตอนการให้บริการรับรายงานตัว นักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 2-5 ตลอดจนวางแผนและพัฒนา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังการให้บริการงานของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 2 ช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงาน
กิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ
น่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการและด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

ปัจจัยรายด้าน	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้			ช่องว่าง
	M	S.D.	แปลผล	M	S.D.	แปลผล	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.68	มาก	3.57	0.68	มาก	-0.70
1. ขั้นตอนการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมการจัดกิจกรรมของนักศึกษาชัดเจน	4.38	0.90	มาก	3.50	0.85	ปานกลาง	-0.88
2. ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษาเพียงพอและทันสมัย	4.22	0.86	มาก	3.30	0.97	ปานกลาง	-0.92
3. ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงานเกี่ยวกับการจัดตั้งชมรม และ การดำเนินงานของชมรมต่างๆ	4.20	1.02	มาก	3.38	1.05	ปานกลาง	-0.82
4. ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงานเกี่ยวกับการเลือกตั้งสภานักศึกษา และการดำเนินการขององค์การบริหาร องค์การนักศึกษา	4.20	0.91	มาก	3.50	0.85	ปานกลาง	-0.70
5. ขั้นตอนการนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยชัดเจน	4.20	0.76	มาก	3.40	0.98	ปานกลาง	-0.80
6. ขั้นตอนการให้บริการขอลาเรียนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมชัดเจน	4.15	0.95	มาก	3.50	0.85	ปานกลาง	-0.65
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.39	0.65	มาก	3.54	0.76	มาก	-0.85
1. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา	4.45	0.68	มาก	3.40	0.93	ปานกลาง	-1.05
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.42	0.75	มาก	3.45	1.01	ปานกลาง	-0.97
3. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.25	0.81	มาก	3.45	0.85	ปานกลาง	-0.80
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.42	0.69	มาก	3.37	0.84	ปานกลาง	-1.05
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.45	0.78	มาก	3.23	0.97	ปานกลาง	-1.22

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยรายด้าน	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้			ช่องว่าง
	M	S.D.	แปลผล	M	S.D.	แปลผล	
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (ต่อ)	4.42	0.69	มาก	3.37	0.84	ปานกลาง	-1.05
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา	4.45	0.71	มาก	3.50	0.88	ปานกลาง	-0.95
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.35	0.80	มาก	3.38	0.98	ปานกลาง	-0.97

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจริง มีค่าเป็นลบทุกด้าน นั่นคือ นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงกว่าการรับรู้ที่ได้รับจริง หมายถึงคุณภาพการบริการของงานกิจกรรมนักศึกษา อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง การรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

เมื่อพิจารณารายข้อของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ช่องว่างทุกปัจจัยมีค่าเป็นลบ ด้านที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 6 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการจัดกิจกรรมของนักศึกษาชัดเจน (-0.88) ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษาเพียงพอและทันสมัย (-0.92) ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงาน เกี่ยวกับการจัดตั้งชมรม และการดำเนินงานของชมรมต่างๆ (-0.82) ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงานเกี่ยวกับการเลือกตั้งสภานักศึกษา และการดำเนินการขององค์การบริหาร องค์การนักศึกษา (-0.70) ขั้นตอนการนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยชัดเจน (-0.80) ขั้นตอนการให้บริการขอลาเรียนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมชัดเจน (-0.65)

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ช่องว่างช่องว่างทุกปัจจัยมีค่าเป็นลบ เช่นกัน ด้านที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา (-1.05) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ (-0.97) และขั้นตอนการให้บริการชัดเจน (-0.80)

ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา พบว่า ช่องว่างช่องว่างทุกปัจจัยมีค่าเป็นลบเช่นกัน ด้านที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (-1.22) เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา (-0.95) และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (-0.97)

ดังนั้น หน่วยงานและงานกิจกรรมนักศึกษา ควรวางแผนและพัฒนาการให้บริการงานในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ขั้นตอนการอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการจัด

กิจกรรมของนักศึกษาชัดเจน ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษาเพียงพอ และทันสมัย ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงาน เกี่ยวกับการจัดตั้งชมรม และการเนิงานของชมรมต่างๆ ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงานเกี่ยวกับการเลือกตั้งสถานักศึกษา และการดำเนินการขององค์การบริหาร องค์การนักศึกษา ขั้นตอนการนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการขอลาเรียน เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมชัดเจน รวมทั้งวางแผนและพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ คือ การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา ช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ตลอดจนวางแผนและพัฒนาด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังการให้บริการงานของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 3 ช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ปัจจัยรายด้าน	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้			ช่องว่าง
	M	S.D.	แปลผล	M	S.D.	แปลผล	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.42	0.47	มาก	3.61	0.61	มาก	-0.81
1. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย	4.47	0.72	มาก	3.50	0.75	ปานกลาง	-0.97
2. ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำ กิจกรรมของนักศึกษาเพียงพอและทันสมัย	4.45	0.68	มาก	3.35	0.95	ปานกลาง	-1.10
3. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวก ในการมาติดต่อขอรับบริการ	4.38	0.59	มาก	3.50	0.88	ปานกลาง	-0.88
4. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.33	0.81	มาก	3.33	0.73	ปานกลาง	-1.00

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจริง มีค่าเป็นลบทุกด้าน นั่นคือ นักศึกษาผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงกว่าการรับรู้ที่ได้รับจริง หมายถึงคุณภาพการ บริการของงานกิจกรรมนักศึกษา อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง การรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังหรือความ ต้องการของผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

เมื่อพิจารณารายข้อของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ช่องว่างทุกปัจจัยมีค่าเป็นลบเช่นกัน ด้านที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 4 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย (-0.97) ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษา เพียงพอและทันสมัย (-1.10) สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ (-0.88) และช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ (-1.00)

ดังนั้น หน่วยงานและงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ควรวางแผนและพัฒนาการให้บริการงานในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษาเพียงพอและทันสมัย สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังการให้บริการงานของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4 ช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ปัจจัยรายด้าน	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้			ช่องว่าง
	M	S.D.	แปลผล	M	S.D.	แปลผล	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.29	0.58	มาก	3.81	0.49	มาก	-0.48
1. ระบบการจัดกิจกรรม Giving for SUT เชิญชวนผู้มีจิตศรัทธา ร่วมบริจาคเงิน สมทบเข้ากองทุนเพื่อการศึกษา	4.11	0.87	มาก	3.49	0.85	ปานกลาง	-0.62

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินคุณภาพตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจริง มีค่าเป็นลบทุกด้าน นั่นคือ นักศึกษาผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงกว่าการรับรู้ที่ได้รับจริง หมายถึงคุณภาพการบริการของงานทุนการศึกษา อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง การรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

เมื่อพิจารณารายข้อของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ช่องว่างบางปัจจัยมีค่าเป็นลบ ด้านที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 1 อันดับ ได้แก่ ระบบการจัดกิจกรรม Giving for SUT เชิญชวนผู้มีจิตศรัทธา ร่วมบริจาคเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการศึกษา (-0.62)

ดังนั้น หน่วยงานและงานทุนการศึกษา ควรวางแผนและพัฒนาการให้บริการงานในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ ระบบการจัดกิจกรรม Giving for SUT เชิญชวนผู้มีจิตศรัทธา ร่วม

บริจาคเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการศึกษา ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังการให้บริการงานของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 5 ช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยรายด้าน	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้			ช่องว่าง
	M	S.D.	แปลผล	M	S.D.	แปลผล	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.07	0.56	มาก	3.55	0.57	มาก	-0.52
1. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ร้านถ่ายเอกสาร	4.31	0.81	มาก	3.27	1.00	ปานกลาง	-1.04
2. บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	4.24	1.01	มาก	2.61	1.15	ปานกลาง	-1.63
3. การมีที่ปรึกษาหอพักดูแลนักศึกษา 24 ชั่วโมง	4.19	0.97	มาก	3.35	1.19	ปานกลาง	-0.84
4. บริการน้ำดื่มทุกหอพัก	4.13	0.89	มาก	3.42	1.02	ปานกลาง	-0.71
5. ขั้นตอนการให้บริการแจ้งซ่อมของนักศึกษาหอพักชัดเจน	4.07	1.07	มาก	2.89	1.24	ปานกลาง	-1.18
6. ระบบการให้บริการหอพักประเภทห้องน้ำรวม ห้องน้ำในตัวและหอพักปรับอากาศ	4.05	0.85	มาก	3.47	1.01	ปานกลาง	-0.58
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.20	0.68	มาก	3.66	0.70	มาก	-0.54
1. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.16	0.81	มาก	3.50	0.82	ปานกลาง	-0.66
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.27	0.82	มาก	3.61	0.83	มาก	-0.66
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.23	0.93	มาก	3.41	0.99	ปานกลาง	-0.82

จากตารางที่ 5 ผลการประเมินคุณภาพตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจริง มีค่าเป็นลบทุกด้าน นั่นคือ

นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงกว่าการรับรู้ที่ได้รับจริง หมายถึงคุณภาพการบริการงานของงานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง การรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

เมื่อพิจารณารายชื่อของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ช่องว่างทุกปัจจัยมีค่าเป็นลบ ด้านที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 6 อันดับแรก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ร้านถ่ายเอกสาร (-1.04) บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI (-1.63) การมีที่ปรึกษาหอพักดูแลนักศึกษา 24 ชั่วโมง (-0.84) บริการน้ำดื่มทุกหอพัก (-0.71) ขั้นตอนการให้บริการแจ้งซ่อมของนักศึกษาหอพักชัดเจน (-1.18) และระบบการให้บริการหอพักประเภทห้องน้ำรวม ห้องน้ำในตัวและหอพักปรับอากาศ (-0.58)

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ช่องว่างทุกปัจจัยมีค่าเป็นลบเช่นกัน ด้านที่มีค่าเป็นลบสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ (-0.66)

ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา พบว่า ช่องว่างทุกปัจจัยมีค่าเป็นลบเช่นกัน ด้านที่มีค่าเป็นลบสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (-0.82)

ดังนั้น หน่วยงานและงานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก ควรวางแผนและพัฒนาการให้บริการงานในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ร้านถ่ายเอกสาร บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI การมีที่ปรึกษาหอพักดูแลนักศึกษา 24 ชั่วโมง บริการน้ำดื่มทุกหอพัก ขั้นตอนการให้บริการแจ้งซ่อมของนักศึกษาหอพักชัดเจน และระบบการให้บริการหอพักประเภทห้องน้ำรวม ห้องน้ำในตัวและหอพักปรับอากาศ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ตลอดจนด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังการให้บริการงานของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการงาน

6.1.1 ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลางในรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา แตกต่างกันไปในแต่ละปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ดีขึ้นในแต่ละบริบทเหล่านั้น ทั้งด้านของสถานที่ ระบบขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ของแต่ละงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความรู้ มีทักษะ มีความสามารถ สามารถให้

คำปรึกษา และคำแนะนำเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ควรรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหานักศึกษาในงานที่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้ นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ให้สามารถเข้าถึงนักศึกษาให้ได้รับทราบมากขึ้น ข้อมูลที่เผยแพร่ไปต้องถูกต้อง แม่นยำ เป็นต้น ซึ่งในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ส่วนกิจการนักศึกษา สามารถนำไปแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอนและระบบต่าง ๆ เพื่อเอื้อต่อการให้บริการด้านนั้นให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไปได้ เพื่อให้การรับรู้การให้บริการงานของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับความคาดหวังในการให้บริการและเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการนั้น ๆ

6.1.2 นักศึกษากลุ่มตัวอย่างได้มีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นอกเหนือจากการให้บริการงานทั้ง 7 ด้านของส่วนกิจการนักศึกษาแล้ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงานในทุก ๆ มิติของการพัฒนานักศึกษา และเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่สามารถนำไปพัฒนางานได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะมีการนำเสนอภายในหน่วยงานในวาระต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานของส่วนกิจการนักศึกษาต่อไป ดังนี้

หน่วยงานที่ให้บริการ	ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1. งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์	- คำพูดของเจ้าหน้าที่บางคนดูไม่เต็มใจ และมีการแสดงสีหน้าที่ไม่ดีต่อบางคำถาม (1 คน)
2. งานวินัยนักศึกษาและการทหาร	- การที่นักศึกษาทำผิดวินัยบางเรื่อง เช่น ไม่สวมหมวกขณะขับรถจักรยานยนต์แล้วโดนหักคะแนนความประพฤติ 5 คะแนน บทลงโทษไม่ควรเป็นการเข้าไปทำจิตอาสาในห้องวินัยเป็นเวลา 5 ชั่วโมง ควรจะหาวิธีอื่นที่ดีกว่านี้ (1 คน) - ควรพิจารณาแก้ไขกฎระเบียบที่ไม่ได้เป็นการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อ หรือทำความเดือดร้อนต่อส่วนรวม เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เป็นการเคารพสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคลเพื่อให้ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน เช่น การแต่งการตามเพศสภาพ ทั้งในวันเรียน วันสอบ วันรับปริญญา หรือการติดต่องานราชการต่าง ๆ (1 คน) - เนื่องจากงานวินัย ๆ อยู่บริเวณด้านหลังงานทุน มทส. จึงดูค่อนข้างลึกลับสร้างความมั่นใจให้กับนักศึกษาใหม่ที่ไม่คุ้นชินพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย จึงอยากให้แสดงตำแหน่งที่ชัดเจนมากกว่านี้ (1 คน) - ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาในภาพรวมของการทำงาน ด้านของความเป็นมิตร ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการ (1 คน)

หน่วยงานที่ให้บริการ	ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
3. งานกิจกรรมนักศึกษา	- ควรมีการสนับสนุนกิจกรรมนอกหลักสูตรให้มากกว่านี้ เพื่อเป็นประสบการณ์ที่ดีช่วงการเรียนมหาวิทยาลัยของนักศึกษา (1 คน)
4. งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- ไม่มี
5. งานทุนการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บริการดี รวดเร็ว (2 คน) - ที่จอดรถไม่เพียงพอเมื่อนักศึกษามาส่งเอกสารจำนวนมาก - เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการด้วยความไม่เป็นมิตร ใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม ควรให้ความสำคัญกับการตอบคำถามแก่นักศึกษาอย่างชัดเจน (3 คน) - การประชาสัมพันธ์ควรใช้ข้อความที่กระชับ เข้าใจง่าย ไม่กำกวม (1 คน) - ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาทุนทุกคนมีช่องทางการทำจิตอาสาโดยไม่ต้องแย่งกัน (3 คน) - การยืมเงินเพื่อการศึกษาควรปรับปรุงระบบการเข้าถึงและการประกาศข้อมูลที่กระชับเข้าใจง่าย (1 คน) - อยากให้ งาน ทุน ทำ Application Line เพื่อประชาสัมพันธ์ทั้งเรื่องเอกสารงานทุน นักศึกษาจ้างงาน ทุนเอกชน ฯลฯ หรือหากมีแล้วก็ควรประชาสัมพันธ์ให้คนรู้จักมากขึ้น (1 คน)
6. งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา	- ไม่มี
7. งานบริการและพัฒนานักศึกษา หอพัก	<ul style="list-style-type: none"> - ในการติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับหอพักนักศึกษา กรณีหอพักหญิง จากประสบการณ์ของผู้รับบริการ เมื่อไปติดต่อเกี่ยวกับการขอย้ายออกจากหอพัก พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำหน่วยบริการต้องติดต่อเจ้าหน้าที่หรือที่ปรึกษาหอพักโดยการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ ส่งผลให้การดำเนินการล่าช้าและต้องเสียเวลาไปติดต่อที่หน่วยงานบริการหลายครั้ง จึงอยากให้มีเจ้าหน้าที่หรือที่ปรึกษาหอพักอยู่ประจำหน่วยบริการในเวลางาน เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว (1 คน) - อยากให้มีการประเมิน รปภ. ประจำหอพัก (1 คน) - การแจ้งซ่อมล่าช้า (1 คน) - เจ้าหน้าที่หอพักบางคนให้บริการด้วยความไม่เป็นมิตร และใช้คำพูดไม่เหมาะสม (1 คน) - เจ้าหน้าที่ รปภ.ประจำหอพักบางคน ให้บริการด้วยความไม่เป็นมิตรและใช้คำพูดไม่เหมาะสม (1 คน)

หน่วยงานที่ให้บริการ	ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
7. งานบริการและพัฒนานักศึกษา หอพัก (ต่อ)	- ควรเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตและระบบไฟฟ้าให้ดีกว่านี้ (1 คน)

6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ควรศึกษาวิจัยในด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานว่าแตกต่างกันหรือไม่ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและชัดเจน

6.2.2 ควรศึกษาวิจัยในด้านความพึงพอใจกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานว่าแตกต่างกันหรือไม่ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและชัดเจน

6.2.3 ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ครอบคลุมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการในการให้บริการ

6.2.4 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้นักศึกษาเฉพาะการให้บริการงานส่วนกิจการนักศึกษาเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาหน่วยงานอื่นที่ให้บริการแก่นักศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้อ้างอิงในทางวิชาการและในทางปฏิบัติของหน่วยงานต่อไป



คำนำ

การวิจัยสถาบัน นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนางานในหน่วยงาน เพื่อนำผลจากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2563” ขึ้น เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยนักศึกษาเป็นผู้ประเมินความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ทั้ง 7 งาน ตามที่ขอรับบริการในแต่ละงาน ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแต่ละงาน ให้สอดคล้องหรือตรงกับความต้องการของนักศึกษาหรือผู้รับบริการให้มากที่สุด

รายงานการวิจัยสถาบันฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และได้รับงบประมาณอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยในปีงบประมาณ 2563 และจะได้เผยแพร่ผลการวิจัยสถาบันให้กับผู้สนใจทั่วไป ภายใต้ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะกรรมการวิจัยสถาบัน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ จนทำให้งานวิจัยสถาบันดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมายทุกประการ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี หรือหน่วยงานอื่นต่อไป

ปุณยวีร์ ดวงสุขสุริยะ

ผู้วิจัย

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.

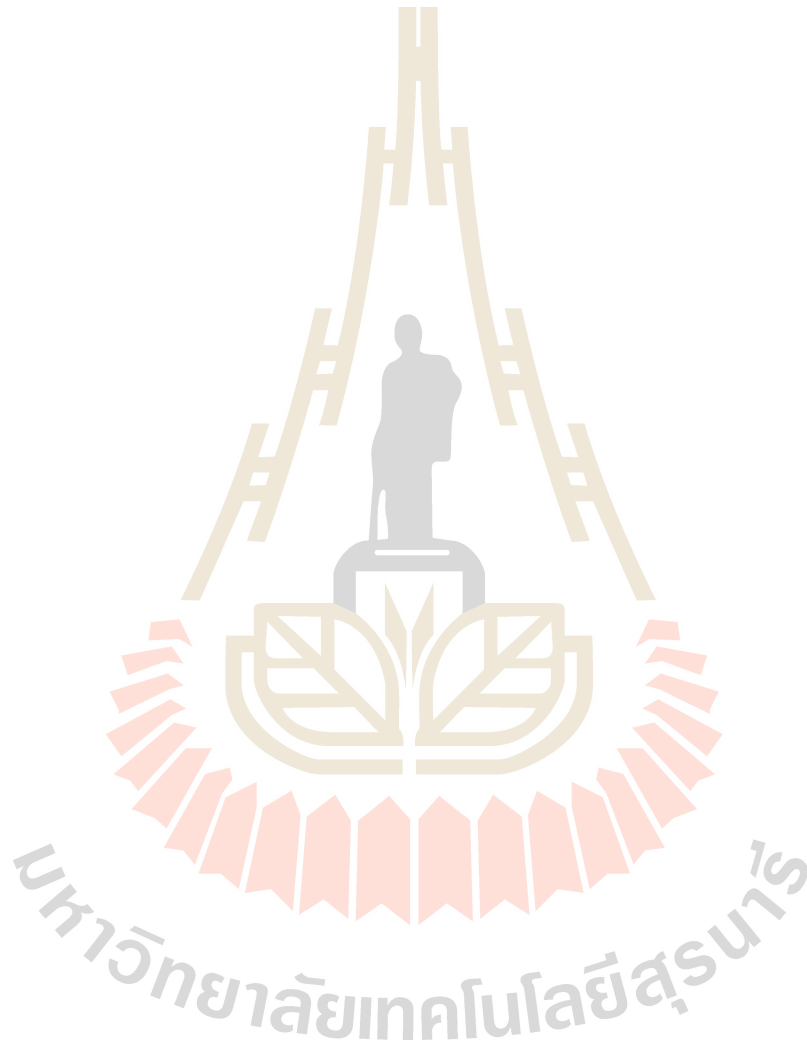
- 2) regarding the comparisons, the students' levels of expectations and perceptions of service quality were significantly different (p -value = 0.05). To be more specific, the level of expectations was higher than that of perceptions in both overall and separate sections.

- 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.



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้
ดังนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัย คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
ในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่พิจารณาให้โครงการวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่สามารถให้
การรับรองแบบยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่
เป็นมาตรฐานสากลไม่ขัดต่อหลักจริยธรรมสากล ตามประกาศเฮลซิงกิ (EC-63-49) เมื่อวันที่
16 กรกฎาคม 2563 ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา และนายธัญเทพ
พรหมสอน หัวหน้าส่วนกิจการนักศึกษา ที่ปรึกษาโครงการ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ
ในการทำวิจัยสถาบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิฑูรย์ โมหี รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและ
ศิษย์เก่าสัมพันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาพร อุ่นศิริไฉย และอดีตผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการ
นักศึกษา อาจารย์ ดร.สิรินทร ศรีโพธิ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
เรื่องแบบสอบถาม และกรุณาตรวจทานและให้คำชี้แนะในการแปลบทคัดย่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรทิน ขำภีรัฐ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำการทำวิจัยสถาบัน
ในภาพรวม และคุณสุดา นิลศิริ อดีตหัวหน้างานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา
และคำแนะนำในการทำวิจัย

ขอขอบคุณ ดร.จิตตานันท์ ตีกุล ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และพิจารณารูปเล่มการทำวิจัย นางสาวภฤตมณ ศิริธนาไพศาล เจ้าหน้าที่
บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ หัวหน้างานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ ส่วนแผนงาน และบุคลากร
ส่วนกิจการนักศึกษา ดังนี้ นางชุตติกาญจน์ สิริรัชพล หัวหน้างานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา นางสาว
สุภาภรณ์ ประชากุล นางชุตติมา ไชยเสน บุคลากรงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา ที่ให้การสนับสนุน
การทำวิจัยในครั้งนี้ นายสุทธิรักษ์ ไชยรักษ์ บุคลากรงานวินัยนักศึกษาและการทหาร
ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการวิเคราะห์ข้อมูล นายจตุรพัฒน์ ภูมิศรีจันทร์ บุคลากรงานธุรการ
สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลงานของส่วนกิจการนักศึกษา นายสรณะ
ศรีตะชัย หัวหน้างานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก และบุคลากรงานบริการและพัฒนาการศึกษา
หอพักทุกคน ที่ให้ความร่วมมือ หัวหน้างานของส่วนกิจการนักศึกษาทุกงาน ที่ให้ความร่วมมือ
ในการทำวิจัยให้สำเร็จ และขอขอบใจนักศึกษาทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางปณยวีร์ ดวงสุขสุริยะ

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 คำถามการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงาน.....	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการงาน.....	28
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน.....	34
2.5 การให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	38
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	65
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	67
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
3.2 การรวบรวมข้อมูล.....	68
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	75
4.1 งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์.....	76
4.2 งานวินัยนักศึกษาและการทหาร	89
4.3 งานกิจกรรมนักศึกษา	101
4.4 งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.....	112
4.5 งานทุนการศึกษา	124
4.6 งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา	137
4.7 งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก	150
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	163
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	164
5.2 อภิปรายผล	168
5.3 ข้อเสนอแนะ	187
รายการอ้างอิง	191
ภาคผนวก.....	200
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย	201
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพ การให้บริการงาน	230
ภาคผนวก ค เอกสารรับรองโครงการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้นการพิจารณาใน จริยธรรม	250
ประวัติผู้วิจัย.....	254

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง68
3.2	ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับของแต่ละงาน.....73
3.3	กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของแต่ละงานทั้ง 7 งาน ของส่วนกิจการนักศึกษา73
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์76
4.2	ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์77
4.3	ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์.....78
4.4	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานธุรการสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ.....79
4.5	ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานธุรการ สารสนเทศ และประชาสัมพันธ์ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....81
4.6	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....82
4.7	ผลการทดสอบรายคู่หลัง.....84
4.8	ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศ และประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสำนักวิชา.....85
4.9	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสำนักวิชา88
4.10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานวินัยนักศึกษาและการทหาร.....89
4.11	ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร90
4.12	ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร91
4.13	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามเพศ92
4.14	ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	95
4.16 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานวินัยนักศึกษาและการทหารจำแนกตามสำนักวิชา	97
4.17 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามสำนักวิชา.....	99
4.18 ผลการทดสอบรายคู่หลัง.....	100
4.19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานกิจกรรมนักศึกษา	101
4.20 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานกิจกรรมนักศึกษา	102
4.21 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานกิจกรรมนักศึกษา	103
4.22 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามเพศ	104
4.23 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	105
4.24 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	107
4.25 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา.....	109
4.26 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา.....	111
4.27 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.....	112
4.28 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.....	114
4.29 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.....	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.30 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ	116
4.31 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	117
4.32 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	119
4.33 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามสำนักวิชา	121
4.34 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามสำนักวิชา	123
4.35 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทุนการศึกษา	124
4.36 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานทุนการศึกษา	125
4.37 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานทุนการศึกษา	126
4.38 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานทุนการศึกษา จำแนกตามเพศ.....	127
4.39 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานทุนการศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	128
4.40 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานทุนการศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	130
4.41 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานทุนการศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา.....	132
4.42 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานทุนการศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา.....	134
4.43 ผลการทดสอบรายคู่หลัง.....	136
4.44 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา	137

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.45 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา.....	139
4.46 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา.....	140
4.47 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา จำแนกตามเพศ.....	141
4.48 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	142
4.49 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	144
4.50 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา.....	146
4.51 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา.....	148
4.52 ผลการทดสอบรายคู่หลัง.....	149
4.53 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก.....	150
4.54 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก.....	151
4.55 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก.....	152
4.56 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามเพศ.....	153
4.57 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	154
4.58 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	156
4.59 ผลการทดสอบรายคู่หลัง.....	157

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.60 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามสำนักวิชา.....	158
4.61 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามสำนักวิชา.....	161
4.62 ผลการทดสอบรายคู่หลัง.....	162



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
4.1	ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์..... 78
4.2	ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร..... 91
4.3	ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของงานกิจกรรมนักศึกษา..... 103
4.4	ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม..... 114
4.5	ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของงานทุนการศึกษา..... 126
4.6	ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา..... 139
4.7	ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก..... 152

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งระบบข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การบริหารงานในองค์กรต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง ทุกองค์กรต่างมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาว (ศิริพร ธรรมบำรุง, 2551) การมุ่งเน้นไปที่ผู้ให้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะผู้ให้บริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าบริการเหล่านั้นมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้น องค์กรจึงต้องกำหนดนโยบายการพัฒนาการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสร้างความพึงพอใจ รวมทั้งสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ (จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา, 2557) สำหรับประเทศไทยก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศ เช่นเดียวกัน ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชนและองค์กรภาครัฐ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศ มีความจำเป็นต้องปรับระบบการดำเนินงาน (re-engineering) กระตุ้นให้หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) ต่อการให้บริการอยู่เสมอ รวมถึงความสามารถในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ (สรรคชัย กิตติยานันท์, สุทธิพจน์ ศรีบุญนาค, สุภัตรา กันพร้อม, พัทธ์พสุตม์ สาธุนุวัฒน์ และยุพา ทองช่วง, 2560)

ในภาคของการศึกษา มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการวิชาการ และการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความสามารถ และความพร้อมหลาย ๆ ด้าน รวมถึงโอกาสที่จะทำงานต่าง ๆ ด้วย งานเหล่านี้ทำให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา (เด็ดเดี่ยว บุญมา และสุพัฒน์ ปรางนวน, 2559) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ งานด้านกิจการนักศึกษา (Student Affairs) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบเป็นผู้บริหารงาน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อดำเนินกิจกรรมที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา เช่น การปฐมนิเทศนักศึกษา การดำเนินงานเกี่ยวกับวินัยนักศึกษา ดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา เป็นต้น 2) เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน โดยการจัดบริการที่สำคัญเช่น บริการด้านอาหาร บริการแนะแนว บริการ

ด้านอนามัย ด้านทุนการศึกษา และบริการจัดหางาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อช่วยลดหรือขจัดปัญหาต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา 3) เพื่อช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทั้งในด้านสติปัญญา สังคม เอกลักษณ์ อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ ตลอดจนการฝึกนักศึกษาให้มีลักษณะผู้นำและเป็นพลเมืองที่ดี 4) เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศของสถาบันการศึกษาให้เอื้อต่อการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา และ 5) เพื่อช่วยในการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (สำเนา ขจรศิลป์, 2537) เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ (The Public Autonomous University) มีปรัชญาการจัดการศึกษา คือ เน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านวิชาชีพและวิชาพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการเป็นบัณฑิต ทางด้านวิชาชีพจะต้องเน้นปัจจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Technoware) คือ ความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีแขนงต่าง ๆ ส่วนทางด้านวิชาพื้นฐานจะต้องเน้นปัจจัยมนุษย์ (Humanware) คือ ความรู้ความสามารถโดยทั่วไปฐานะมนุษย์ผู้ใช้เทคโนโลยี ปัจจัยข่าวสาร (Infoware) ความสามารถในการรับ - ส่งข่าวสารข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยองค์กร (Orgaware) ความสามารถทางการจัดการองค์กรเพื่อรองรับการพัฒนาเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมีภารกิจหลัก 5 ประการ คือ 1) ผลิตและพัฒนากำลังคนระดับสูงด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อตอบสนองความต้องการของการพัฒนาประเทศ และรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 2) วิจัย ค้นคว้าเพื่อสร้างสรรค์ จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ และการนำผลงานวิจัยและพัฒนาไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ 3) ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อให้ประเทศไทยพึ่งพาตนเองทางเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาได้มากขึ้น 4) ให้บริการทางวิชาการแก่ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และ 5) ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติและของท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งศิลปะและวัฒนธรรมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีรูปแบบในการบริหารจัดการระบบรวมบริการ ประสานภารกิจ (Centralized Services and Coordinated Missions) แบบ One Stop Service เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เกิดประโยชน์สูงสุด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2564) และมหาวิทยาลัยตระหนักดีว่าการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์และมีลักษณะของบัณฑิตพึงประสงค์นั้นเป็นกระบวนการทางการศึกษาที่จะต้องอาศัยความร่วมมือเป็นอย่างมากจากบุคลากรทุกฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งกระบวนการพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านวิชาการจะอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักวิชาและสาขาวิชาเป็นสำคัญ ส่วนกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพและเสริมสร้างค่านิยมต่าง ๆ มหาวิทยาลัยมีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์สัมพันธ์ เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีหน้าที่ในการพัฒนานักศึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาให้สามารถปรับตัวและปรับใจให้ใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้ด้วยดีตลอดการเป็นนักศึกษา ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่นักศึกษา ดูแลนักศึกษาให้อยู่ได้อย่างดีมีความสุข หล่อหลอมให้นักศึกษาจบไปเป็นบัณฑิตของมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีสุรนารี ที่มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ คือ เป็นบัณฑิตนักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้มีภูมิรู้ ภูมิธรรม ภูมิปัญญา และภูมิฐาน และนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาประเทศชาติต่อไป (วิฑูรย์ โมหี, 2563) มีส่วนกิจการนักศึกษา สนับสนุนช่วยเหลือการทำกิจกรรม ให้บริการสวัสดิการแก่นักศึกษา สอดแทรกทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ โดยส่วนกิจการนักศึกษา ดูแลให้การช่วยเหลือให้นักศึกษาตั้งแต่ก้าวแรกของการเข้ามาเป็นนักศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยกำหนดให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกคนต้องพักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัย มีนักศึกษารุ่นพี่ที่เป็นกรรมการหอพัก ที่ปรึกษาหอพัก ศูนย์การเรียนรู้หอพัก ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำด้านการเรียนและการปรับตัวของนักศึกษา รวมถึงมีบริการด้านแนะแนวการใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัย การสนับสนุนด้านทุนการศึกษา การเข้าร่วมกิจกรรมชมรมด้านต่าง ๆ การทำกิจกรรมด้านดนตรี ศิลปวัฒนธรรม ตามที่นักศึกษาสนใจ เป็นต้น ส่วนกิจการนักศึกษา พร้อมจะปั้นนักเรียนให้เป็นนักศึกษาที่มีคุณภาพ และสำเร็จการศึกษา เป็นบัณฑิตที่มีความพร้อมทั้งทางด้านกิจกรรมและวิชาการ เพื่อเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าของประเทศต่อไป (ธัญเทพ พรหมสอน, 2563)

ส่วนกิจการนักศึกษา เป็นหน่วยงานในสังกัดฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นองค์กรคุณภาพที่มุ่งมั่น ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ และจัดระบบบริการและสวัสดิการนักศึกษาให้มีคุณภาพและทันสมัย โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่มหาวิทยาลัยตั้งเป้าหมายไว้ 2) เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษาให้ครอบคลุมทุกด้าน 3) เพื่อให้บริการและสวัสดิการที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษานอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการและการพัฒนานักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนกิจการนักศึกษา มีการแบ่งส่วนงานเป็น 9 งาน ให้สอดคล้องกับหน้าที่และการให้บริการแก่นักศึกษา ประกอบด้วย 1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร 3) งานกิจกรรมนักศึกษา 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5) งานทุนการศึกษา 6) งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา 7) งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก 8) งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ และ 9) งานดูแลช่วยเหลือนักศึกษาพิการ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2563)

จากการให้บริการแบบระบบรวมบริการ ประสานภารกิจ แบบ One Stop Service ดังกล่าวมาแล้ว ทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ส่วนกิจการนักศึกษา ที่นอกเหนือจากการมีบทบาทหน้าที่ในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา การให้บริการด้านการให้คำปรึกษา บริการด้านอื่น ๆ และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายแล้วนั้น มีความสนใจที่จะศึกษาว่านักศึกษาที่มีความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการบริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา เป็นอย่างไร มีจุดใดที่เป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น

สามารถตอบสนองต่อการให้บริการแก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังไม่เคยมีหน่วยงานใดของส่วนกิจการนักศึกษา หรือแม้แต่ในระดับภายในมหาวิทยาลัยเองก็ตาม ที่มีการศึกษาวิจัยในประเด็นดังกล่าว และหน่วยงานของส่วนกิจการนักศึกษาเองก็ไม่ทราบว่าบริการที่ให้แก่นักศึกษานั้น นักศึกษาได้รับบริการที่ครอบคลุมกับความต้องการของตนหรือไม่และมีความคาดหวังว่าตนต้องการบริการแบบใดบ้าง นักศึกษามีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมใดหรือไม่ที่ส่วนกิจการนักศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานและพัฒนางานได้อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงานการบริการงานในทุก ๆ มิติของการพัฒนานักศึกษา และเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายในการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา และระดับภายในมหาวิทยาลัยต่อไป จึงสนใจและทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีชั้น โดยศึกษาจากงานที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการเป็นประจำและมีจำนวนมากพอในการเป็นกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 7 งาน คือ 1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร 3) งานกิจกรรมนักศึกษา 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5) งานทุนการศึกษา 6) งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา และ 7) งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก โดยผลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าจะสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ให้มีคุณภาพที่ดีให้กับผู้รับบริการทั้งด้านสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีความตั้งใจในการให้บริการ (Tangibles) ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ (Responsiveness) สร้างความประทับใจอย่างมืออาชีพ ให้ความมั่นใจในการบริการ (Assurance) มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) และเกิดความเชื่อมั่นในการเอาใจใส่ดูแล (Empathy) อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาโดยองค์กรรวมได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และสำนักวิชา กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี แต่ละงานอยู่ในระดับใด ด้านใดที่เด่นชัดและด้านใดที่ต้องพัฒนา

1.3.2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษา แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.3.3 ปัจจัยด้านเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และสำนักวิชา ของนักศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา หรือไม่ อย่างไร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2563 ดังนี้

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทุกชั้นปี และทุกสำนักวิชาที่กำลังศึกษา ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 14,016 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, T., 1973) โดยสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความเชื่อมั่น 95% และความเหมาะสมในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเลือกโดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ โดยการคำนวณตามอัตราส่วนในแต่ละปี

1.4.2 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2563 ที่ใช้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ณ ช่วงวันที่ทำการเก็บข้อมูล สุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีเจาะจงเลือก (Purposive Sampling) ด้วยวิธีแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีที่กำลังศึกษา และสำนักวิชา ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน สุ่ม 15 คน รวม 400 คน

1.4.3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน และนำมาสร้างแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และสำนักวิชา

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

- 2.2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)
- 2.3) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness)
- 2.4) การให้ความมั่นใจในการบริการ (Assurance)
- 2.5) การเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy)

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

1.5.2 การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถรับรู้หรือสัมผัสได้ถึงคุณภาพการบริการ

1.5.3 การให้บริการ หมายถึง กระบวนการการอำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่นักศึกษา เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจในการมารับบริการนั้น

1.5.4 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ประกอบด้วย

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น การจัดสถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน รวมไปถึงบุคลิกภาพแบบมืออาชีพของผู้ให้บริการที่มีความตั้งใจในการให้บริการ เป็นต้น

2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ให้บริการตรงตามที่นักศึกษาคาดหวัง การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา และเก็บข้อมูลนักศึกษาเป็นความลับ เป็นต้น

3) การตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (Responsiveness) หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาอย่างรวดเร็ว เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษาทันที และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นต้น

4) การให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา (Assurance) หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ มีทักษะ ความสามารถ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น

5) การเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) หมายถึง ความพร้อมที่จะเอาใจใส่และปฏิบัติต่อนักศึกษาด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา เป็นต้น

1.5.5 บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา หมายถึง งานที่มีนักศึกษามาใช้บริการเป็นประจำของส่วนกิจการนักศึกษา ประกอบด้วย 7 งาน ได้แก่ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานทุนการศึกษา งานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา และงานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.6.1 มหาวิทยาลัยได้ทราบถึงความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2563

1.6.2 ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาให้ดีขึ้น ให้สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน
- 2.5 การให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 2.6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักที่สำคัญของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ เกิดความพึงพอใจในการบริการ มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่านดังนี้

2.1.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริการ (Service)

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ชนม์ชนก ชิตประเสริฐ (2556) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การแสดงออกซึ่งการกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าโดยการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ลูกค้าสามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้ว่า การบริการที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังหรือดียิ่งกว่าที่คาดหวังไว้

จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

ของลูกค้า การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ เก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 อ้างถึงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้

วันชัย ปิติเจริญธรรม (2548 อ้างถึงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักในงานบริการและอาจต้องยอมรับเมื่อต้องรับใช้ผู้อื่น และการให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นงานที่มีคุณภาพ มีเกียรติและได้รับประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นตลอดจนต้องมีการสร้างสรรค์งานบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

จีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง สินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ โดยการบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่าย โดยผู้รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้า ทำให้การประเมินคุณค่าของบริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตน ความเชื่อถือระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญอย่างมาก นอกจากนั้น จะพบว่าบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำให้เหมือนกันได้ทุกครั้ง

ภัทรีญา นามเจริญ (2562) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมการกระทำที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ หรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าหรือการบริโภค เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่สามารถถ่ายโอนได้และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2564) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นการบริการที่ดี

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536 อ้างถึงใน ไสว ชัยบุญเรือง, 2564) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในเวลาที่ต้องการ และในแบบที่ต้องการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 อ้างถึงใน ไสว ชัยบุญเรือง, 2564) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบ หรือบริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย

ไสว ชัยบุญเรือง (2564) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2564) ให้ความหมายของการบริการ (Services) ว่า หมายถึง สินค้าที่ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ แต่มีราคาซื้อขายกันได้ ตัวอย่างธุรกิจบริการ ได้แก่ โรงเรียน โรงแรม โรงพยาบาล โรงมหรสพ ธนาคาร ประกันภัย การขนส่ง การท่องเที่ยว ฯลฯ

ไสว ชัยบุญเรือง (2564) กล่าวถึง สมชาติ กิจยรรยง (2521 อ้างถึงใน ญัฐิยา ศุภนิรติศัย, 2550) ที่ให้ความหมายของการบริการว่า “บริการ” มาจากภาษาอังกฤษว่า “Service” มีความหมายดังนี้

S คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการ (Service Concept) และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอรับบริการ

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตาม ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและต้องพร้อมที่จะสนองตอบตามความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใด จะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อมารับบริการจะไม่รู้สึกผิดหวัง

I คือ ความสนใจ (Interesting) ประทับใจ (Impressive) ให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) ความมีไมตรีจิต (Courtesy)

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) ควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ไม่ได้ตอบหรือชวนลูกค้าทะเลาะ

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) โดยแสดงให้เห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาท่าทางมีความจริงใจที่จะให้บริการ

Gronroos (1988 อ้างถึงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่มีลักษณะจับต้องไม่ได้ โดยทั่วไปเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่จัดไว้เพื่อช่วยคลี่คลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (2000 อ้างถึงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยการบริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้ว่าเป็นไปตามที่คาดหวัง และน้อยหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ (Service)

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553; อ้างถึงใน ไสวชัยบุญเรือง, 2564) ได้กล่าวสรุปแนวคิดในการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีก ควรมีการดำเนินการ ดังนี้

- 1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
- 2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
- 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
- 4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
- 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
- 7) หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
- 9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
- 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ของ DeLone and McLean (1992 อ้างถึงใน ธวัชพร สง่าชาวเหนือ, 2564) ตามทฤษฎีของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1988) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

- 1) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ประกอบด้วย
 - 1.1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการที่ตรงเวลา ตามที่ระบุ
 - 1.2) เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง (Response Time) หมายถึง พิจารณาจากความรวดเร็วของระบบในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ตั้งแต่เริ่มใช้บริการจนจบการใช้บริการ
- 2) คุณภาพระบบ (System Quality) ประกอบด้วย
 - 2.1) ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัย
 - 2.2) ด้านความเข้าใจง่าย (Ease of Understanding) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการ
- 3) คุณภาพบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย
 - 3.1) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ โดยวัดจากความสามารถในการตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไว้วางใจเชื่อมั่น
 - 3.2) ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าโดยการอธิบายรายละเอียดของการบริการ การส่งมอบการบริการแก่ลูกค้า และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า สามารถสร้างบรรยากาศความเป็นมิตรได้
 - 3.3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การแสดงออกถึงความเต็มใจและความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้าที่รวดเร็ว มีความจริงใจในการแก้ปัญหา
- 4) ความตั้งใจในการใช้บริการ (Intention to Use)
- 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction)
- 6) ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits)

2.1.3 ลักษณะสำคัญของการบริการ มีดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 อ้างอิงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะ ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นลักษณะการบริการที่ไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รู้สึก ยินดี หรือได้กลิ่นก่อนที่จะรับบริการ (Armstrong, 2003) ผู้ให้บริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณประโยชน์จากบริการที่ผู้รับบริการจะได้รับ เพื่อลดความเสี่ยงและ

สร้างความเชื่อมั่นในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือจัดเตรียมเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้รับบริการ ดังนี้

1.1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น มีความสะดวก มีความคล่องตัว มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดีแก่ผู้รับบริการ

1.2) บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3) เครื่องมืออุปกรณ์ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

1.4) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการและลักษณะของผู้รับบริการ

1.5) สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียกชื่อได้ถูก ควรสื่อถึงความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการด้วย

1.6) ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2) ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เป็นลักษณะการบริการที่มีการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม (Armstrong, 2003) กล่าวคือ ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาโดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดผู้รับบริการในรูปของกลุ่มเล็ก แทนการให้บริการรายบุคคล หรือการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้าช่วย

3) ไม่แน่นอน (Variability หรือ Service Variability) เป็นลักษณะที่คุณภาพจะผันแปรไปขึ้นกับผู้ให้บริการ และขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร (Armstrong, 2003) การควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร เป็นต้น ต้องเน้นในด้าน การฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการที่ดี

3.2) ต้องสร้างความพอใจให้ผู้รับบริการ โดยการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลผู้รับบริการ และการเปรียบเทียบเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) เป็นลักษณะของบริการในช่วงสั้น ๆ (Etzel, Michale J., Bruce J. Walker & Stanton, 2001) หรือเป็นลักษณะที่สำคัญของบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า (Armstrong, 2003)

สุมนา อัญโพธิ์ (2544 อ้างอิงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะของการบริการ จะมีความเฉพาะที่แตกต่างกันออกไปจากการขายสินค้าทั่วไป คือ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) มีความแตกต่างกันทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก (Heterogenert) เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและมีการขึ้นลงง่ายมาก (Perishability and Fluctuating Demand)

จีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะของการบริการที่สำคัญ มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าโดยทั่วไป ได้แก่ สาระสำคัญของการไว้วางใจ (Trust) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่แน่นอน (Variability) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) เป็นต้น

มนัสวี ธาดาสีห์ (2545 อ้างอิงใน จีรพงษ์ สุทธิธรรม, 2564) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการ ไว้ว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะ ไม่เหมือนสินค้าอื่น ดังนี้

1) ไม่มีตัวตน (Intangibility) ผู้ซื้อไม่สามารถสัมผัส หรือมองเห็นการบริการ หรือทราบว่าจะได้รับการบริการในรูปแบบใดก่อนตกลงใจซื้อ การซื้อบริการจึงเป็นการซื้อด้วยความรู้สึกและความคาดหวัง การบริการสามารถสร้างความพอใจ หรือไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อได้ ผู้ขายจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ เช่น สถานที่ที่จะให้บริการสวยงาม โอ่อ่า สะอาด บรรยากาศดี ด้านบุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะสามารถให้บริการที่ดีได้ ด้านอุปกรณ์ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นว่าจะให้การบริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น ส่วนด้านราคา ธุรกิจบางชนิดใช้ราคาเป็นตัวกำหนดการบริการเพื่อจําแนกลูกค้าและสร้างความมั่นใจว่า ในระดับราคาหนึ่ง ๆ จะได้รับการบริการตามที่กำหนดไว้ และในส่วนเครื่องหมาย หรือตราของบริการที่สวยงาม ชัดเจน และสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย รวมทั้งคำขวัญที่เชิญชวนให้มาใช้บริการด้วย

2) ไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการ (ผู้ขาย) และผู้ใช้บริการ (ผู้ซื้อ) เนื่องจาก การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน

เป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการในขณะนั้นที่ละราย และผู้ให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ จึงทำให้การขายกระทำได้ในปริมาณจำกัดและยังจำกัดในเรื่องของเวลาอีกด้วย จึงทำให้ต้องใช้ตัวแทน (Agent) มาเป็นสื่อกลาง เพื่อเพิ่มปริมาณการขาย

3) มีความหมาย (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีรูปแบบเทคนิคและวิธีการเป็นของตนเอง อาจเหมือนหรือแตกต่างจากผู้ให้บริการคนอื่น จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการได้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานดีที่สุดในคุณภาพของการบริการอาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของผู้ให้บริการ และการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าด้วย ดังนั้น การวางแผนพัฒนาการบริการเพื่อให้ได้คุณภาพดีให้ลูกค้าได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกันเป็นขั้นต่ำ และหากเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวังก็จะยิ่งเป็นการให้บริการที่มี คุณภาพเป็นเลิศ

4) ไม่สามารถเก็บสะสมได้ (Perishability) เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอลูกค้าเหมือนสินค้าอื่น ๆ และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความไม่แน่นอน ความต้องการขึ้นลงตามฤดูกาลและปัจจัยอื่น ๆ ความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้จะทำให้เกิดปัญหาไม่มีลูกค้า หรือให้บริการไม่ทันถ้ามีความต้องการพร้อมกันมากเกินไป จึงทำให้ต้องวางแผนการตลาดเพื่อกระจายและเพิ่มลูกค้าให้มาใช้บริการช่วงเวลาต่าง ๆ กัน เช่น การลดราคา ค่าห้องพักในช่วงฤดูฝนในราคาต่ำกว่าปกติ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2564) ได้กล่าวถึงหลักการการบริการที่ดีควรมีดังนี้

- 1) จิตบริการ ประกอบไปด้วย
 - 1.1) เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
 - 1.2) การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
 - 1.3) การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
 - 1.4) การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
- 2) การรับฟัง...ด้วยใจ ประกอบไปด้วย
 - 2.1) เปิดใจที่จะรับฟัง
 - 2.2) ให้เกียรติผู้พูด
 - 2.3) ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
 - 2.4) ฟังอย่างมีสติ
 - 2.5) ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
 - 2.6) ฟังด้วยความใส่ใจและจริงใจ
 - 2.7) ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามกับผู้พูดต้องการสื่อสาร

- 2.8) ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงความเป็นจริง
- 2.9) รับฟังโดยไม่ขัดต่อนองการสื่อสาร
- 2.10) มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง
- 3) การสื่อความ...ด้วยใจ ประกอบไปด้วย
- 3.1) เปิดใจที่จะสื่อความ
- 3.2) ให้เกียรติผู้ฟังเสมอ
- 3.3) คิดก่อนพูดเสมอ
- 3.4) ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
- 3.5) มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
- 3.6) ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม
- 3.7) สื่อความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
- 3.8) สื่อความโดยไม่ขัดต่อนองการสื่อสาร มีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความ
- 4) คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบไปด้วย
- 4.1) คุณลักษณะทางกาย คือปรากฏการณ์แรกของการให้บริการ เพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อน การมีบุคลิกภาพที่ดีต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ดังนี้
- 4.1.1) บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม และรู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย เป็นต้น
- 4.1.2) บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ กระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ และมีอารมณ์มั่นคง เป็นต้น
- 4.2) คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มาก ปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสม ได้แก่ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน รู้จักใช้คำว่า สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ เป็นต้น นอกจากการใช้วาจาดังกล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติคือ ฟังด้วยความตั้งใจ สนใจและใส่ใจ อย่าปล่อยให้อคติเข้ามา

รบกวน จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ และอย่าขัดจังหวะ เป็นต้น

4.3) คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือ การให้บริการด้วยหัวใจ มีคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐาน เช่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือ เมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่า คนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมา ก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงาน

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการงาน

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์กรของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อลูกค้ามากขึ้น มีนักวิชาการให้ความหมายว่าคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง การบริการที่ดี ราคาสมเหตุสมผล ผู้รับบริการพอใจ และเกิดความประทับใจ

สรศักดิ์ อ่อนกล้าผล (2559) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับตามความต้องการนั้น ณ สถานที่ และในรูปแบบที่ต้องการ

สยาม ชูกร (2559) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง การให้ความสะดวกสบาย การจัดหรือส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสม ทั้งด้านสถานที่ ระยะเวลา รูปแบบ ให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง รวมทั้งสร้างความประทับใจและเกิดความพึงพอใจในสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น

ภาวิณี ทองแย้ม (2560) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจการบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับ

ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

เบญจมา แก้วเวชฉาย (2561) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่าได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent Service) ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่า ประทับใจ และเกิดเป็นความจงรักภักดี

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ว่า หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้นได้ การเสนอคุณภาพบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ไสว ชัยบุญเรือง (2564) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

Buzzell and Gale (1987 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้นได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามรูปแบบที่ต้องการ

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) Fitzsimmons and Fitzsimmons (2004) Kotler and Anderson (1987) (อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง คุณภาพการบริการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่รับรู้จริง จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการบริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่มีคุณค่า เกิดจากการรับรู้ของผู้รับบริการในบริการนั้น ๆ และสามารถ

ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเห็นคุณค่าต่อการบริการนั้น

2.2.2 แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

มีผู้กล่าวถึงแนวคิดคุณภาพการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

Gronroos (1990 อ้างอิงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) กล่าวถึงแนวคิดคุณภาพการให้บริการว่า เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ การบริการเกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการ (Services Provider) กับผู้รับบริการ (Customer) เป็นสิ่งนำไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะในธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันกันสูง โดยช่วยสร้างความแตกต่างและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) กล่าวถึงแนวคิดคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่อาจเกิดได้จากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้นกล่าวคือ คุณภาพเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์หรือสินค้าบริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจมีการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ เพื่อให้ได้มาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ หากผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าผู้ให้บริการมีการบริการอย่างมีคุณภาพ

ตัวชี้วัดการให้บริการที่มีคุณภาพที่ได้รับความนิยมและนำมาใช้อย่างแพร่หลาย (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1988) โดยนำผลของการรับรู้จากผู้ใช้บริการ และนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม คือ SERVQUAL (Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L. L., 1985) โดยได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการ ที่ศึกษาวิจัย 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 คือ การศึกษาเชิงคุณภาพของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 2 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยศึกษาถึงผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียวและนำเอาคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุง และได้เครื่องมือที่เรียกว่าSERVQUAL เพื่อใช้ในการนำมาตัดสินคุณภาพการให้บริการในด้านการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 3 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยใช้รูปแบบเหมือนระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้หลากหลายขั้นตอน มีรายละเอียดที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และนำผลการศึกษาวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษารวมกัน มีการจัดสัมมนากลุ่ม และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ระยะที่ 4 คือ การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ ซึ่งการศึกษาพบว่า เครื่องมือ SERVQUAL ที่นำมาวัดคุณภาพการให้บริการมี 10 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ ความสามารถของการให้บริการได้อย่างถูกต้องและสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน
- 2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและมีความพร้อมในการให้บริการรวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการด้วย
- 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ คุณสมบัติและทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
- 4) การเข้าถึงการบริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา สถานที่ต้องมีการอำนวยความสะดวกไม่ทำให้ลูกค้าคอยนาน และมีความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง
- 5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมด้วย
- 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการอธิบายให้เข้าใจอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
- 7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ชื่อเสียงขององค์กรประกอบด้วย ลักษณะที่น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ไว้วางใจ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ
- 8) ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ให้บริการไม่เกิดความเสียหายและอันตราย ของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว
- 9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing the Customer) คือ การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ เรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว และสามารถจดจำชื่อผู้ใช้บริการได้
- 10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร กล่าวถึงสภาพภายนอกของผู้ให้บริการ รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

แบบจำลองคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model) เป็นแบบจำลองคุณภาพที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการนำไปใช้ และในสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ การวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ได้พัฒนาโดย Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988 อ้างถึงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) เป็นแบบจำลองที่ประยุกต์มาจากการให้บริการของธนาคาร บริษัทบัตรเครดิต บริษัทตลาดหลักทรัพย์ และบริษัทบริการ ในปี ค.ศ. 1985 Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. ได้ระบุแนวคิดและวิเคราะห์รูปแบบช่องว่างของผู้ให้บริการและความคาดหวังของลูกค้า พบว่า ลูกค้าจะใช้การวัดคุณภาพ 10 ประการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองที่รวดเร็ว มีความสามารถเข้าถึงลูกค้า มารยาทสุภาพนอบน้อม การติดต่อสื่อสาร ความไว้วางใจ ความปลอดภัย

ความเข้าใจลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในปี ค.ศ. 1988 Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. ได้สรุปการวัดคุณภาพ เหลือเพียง 5 มิติ ในการนำไปใช้ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ (จะรวมไปถึงการติดต่อสื่อสาร ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ความสามารถและมารยาท) และการเข้าถึงจิตใจ (รวมไปถึงความเข้าใจลูกค้าและความรู้ในการเข้าถึงลูกค้า) เพื่อประเมินความคาดหวังของการให้บริการและการรับรู้ของลูกค้าจริง และนำแบบจำลองนี้ ไปใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยให้ลูกค้าเป็นผู้พิจารณา มีรายละเอียด ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะภายนอกทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และเครื่องมือต่างๆ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการไม่มีตัวตน และไม่สามารถจับต้องได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ดังนั้น ผู้บริโภคจึงมักจะอาศัยลักษณะทางกายภาพที่แวดล้อมบริการนั้นอยู่ เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการดำเนินการขององค์กรในด้านความสามารถในการบริหารจัดการความมีตัวตนหรือจับต้องได้ขององค์กรผู้ให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ

1.1) เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการ เก้าอี้ สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ชั้นวางของ ฯลฯ

1.2) เน้นที่พนักงานหรือตัวบุคคลที่ให้บริการและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน องค์กรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า อย่างน่าเชื่อถือและถูกต้อง โดยทั่วไปแล้วจะสะท้อนให้เห็นถึงความสม่ำเสมอหรือความสามารถในการให้บริการขององค์กรนั้น ได้แก่ ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ เมื่อลูกค้ามีปัญหา องค์กรแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา นั้น ให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก และองค์กรไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3) การตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) คือ การให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจและยินดีในการจัดหาบริการมาให้อย่างทันทีทันใด ให้บริการอย่างรวดเร็วฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ สะท้อนให้เห็นถึงความเต็มใจหรือความพร้อมขององค์กร และพนักงานในการที่จะให้บริการ

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการขององค์กรมีความรู้ความชำนาญ ในการที่จะให้บริการอย่างมืออาชีพ มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ มีมารยาท สุภาพอ่อนโยนต่อลูกค้า มีความมั่นใจในตัวเอง มีความสามารถในการจูงใจให้ลูกค้าเชื่อถือและมั่นใจไว้วางใจในการบริการมีการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นมิตร มีน้ำใจและความเกรงใจต่อลูกค้า มีความสามารถใน

การสร้าง confianza เชื่อถือและความมั่นใจในการบริการ ให้ความสนใจในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สินของลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยงและความกังวลใจเมื่อมาใช้บริการ

5) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือการดูแลเอาใจใส่ สนใจ เข้าใจและสามารถที่จะเข้าถึงความรู้สึกของลูกค้า การให้ความสนใจในการบริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเข้าใจลูกค้า องค์กรที่ดีเลิศนั้นจะเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการแต่ละราย และสามารถให้บริการลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี

จิวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) ได้ปรับปรุงและพัฒนาแบบจำลองคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model) ตามแนวคิดของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) และนำมาใช้ในการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 5 ด้าน ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ มีความสม่ำเสมอในการบริการ มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

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

5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.2.3 การให้บริการที่มีคุณภาพ

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) สรุปลักษณะสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ 3 ประการ ดังนี้

1) การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมิน เนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่า ลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการ จากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของการให้บริการที่มีคุณภาพ ตามความต้องการลูกค้าได้

2) การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง กับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้าได้นั้นต้องอยู่บน มาตรฐานที่คงที่ด้วย

3) การให้บริการที่มีคุณภาพ แสดงออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติ Gronroos (1990) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการประกอบด้วยคุณภาพ 2 ชนิด คือ 1) คุณภาพทางเทคนิคของผลลัพธ์ที่ได้ โดยที่คุณภาพทางเทคนิคแสดงถึงสิ่งที่ลูกค้ามอบไว้หลังจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าสิ้นสุดลง และ 2) คุณภาพตามหน้าที่ของกระบวนการ ซึ่งเป็นกระบวนการของการมอบบริการหรือสินค้าให้กับลูกค้า

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2564) สรุปลักษณะสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ ดังนี้

- 1) หลักในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ได้แก่
 - 1.1) การให้บริการอย่างมีคุณภาพต้องทำทุกครั้งไม่ใช่เฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
 - 1.2) คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
 - 1.3) การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
 - 1.4) การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
 - 1.5) การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
 - 1.6) ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

2) กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการคือ ความพึงพอใจและความประทับใจผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ได้แก่

- 2.1) ผู้รับบริการพอใจ ผู้ให้บริการพอใจ
- 2.2) รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ
- 2.3) ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน
- 2.4) เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่

การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการ ให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน

3) คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

การพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการ (บุคลากร ในสำนักงาน) นั้นจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ได้แก่

- 3.1) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- 3.2) ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
- 3.3) อย่าทำว้าว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
- 3.4) อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
- 3.5) ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- 3.6) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- 3.7) ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 3.8) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- 3.9) ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- 3.10) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- 3.11) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 3.12) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
- 3.13) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และ

ผู้รับบริการ

- 3.14) มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
- 3.15) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคล ที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนได้
- 3.16) จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม

4) มาตรฐานการให้บริการ/การต้อนรับผู้รับบริการ ได้แก่

4.1) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

4.2) สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด สวีستیครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ

4.3) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

4.4) ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

4.5) มองสบตา ยิ้ม ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

4.6) ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ

4.7) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ตามลำดับ ก่อน-หลัง

4.8) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า ขอโทษ เสมอ

4.9) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

5) หัวใจการบริการ

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

5.1) ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

5.2) ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

5.3) การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อยมีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

5.4) การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคล

ว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

5.5) การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

5.6) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

5.7) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website เป็นต้น

5.8) การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

กล่าวได้ว่า การสร้างหัวใจนักบริการ ประกอบด้วย

- 1) S = Smiling and Sympathy: ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ
- 2) E = Early Response: ตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- 3) R = Respectful: แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ
- 4) V = Voluntariness manner: ให้บริการสมัครใจ
- 5) I = Image Enhancing: รักษาภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร
- 6) C = Courtesy: อ่อนน้อม สุภาพ
- 7) E = Enthusiasm: กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น

2.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพ

ไสว ชัยบุญเรือง (2564) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพ มี 10 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ

2) การสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการ
 3) ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม
 เชี่ยวชาญอย่างผู้รู้จริง

4) การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้ไม่ยุ่งยาก
 5) ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาท
 6) ความสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ
 ทราบ เข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยได้อย่างกระจ่างชัด

- 7) ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 8) ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของผู้รับบริการในขณะที่ใช้บริการ
- 9) ความเข้าใจในผู้รับบริการ เอาใจผู้รับบริการมาใส่ใจตน
- 10) สัมผัส รับรู้ได้ทางกายภาพปัจจัยการบริการ

ธวัชพร สง่าขานเหนือ (2564) สรุปปัจจัยที่ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพ ดังนี้

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มี
 ข้อผิดพลาดและการให้บริการที่ตรงเวลา ตามที่ระบุ

2) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อม
 ของผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยผู้รับบริการไม่ต้องรอคอย

3) ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้
 บริการและรับบริการไม่ซับซ้อนเกินไป

5) อัจฉริยะ (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพ ให้การต้อนรับ
 ที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การชี้แจงข้อมูล ขอบเขต และ
 ลักษณะงานบริการให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์กร ความซื่อสัตย์ และ
 คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8) ความมั่นคง (Security) หมายถึง การปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและ
 ข้อสงสัย

9) การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึง
 ความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทุกคน

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการงาน

2.3.1 ความหมายของความคาดหวังคุณภาพการให้บริการงาน

ความคาดหวังเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงว่าตนเองมีการบริการอย่างเต็มความสามารถและเต็มใจที่สุด เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นการวัดถึงการบริการที่คุ้มค่าสมราคาและหากเกิดการชื่นชมก็ทำให้เกิดสิ่งดี ๆ เหนือความคาดหวังยิ่งขึ้นไปอีก จีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) จากการศึกษาความหมายของความคาดหวังของผู้มารับบริการ พบว่า มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังของผู้มารับบริการ (Expectation) ไว้หลายท่าน ดังนี้

ความหมายในภาษาอังกฤษ Expectation (Longman Dictionary of Contemporary English, 2021) หมายถึง ไม่คาดคิด (Unexpected) (กริยา Verb) อย่างคาดไม่ถึง (Expectantly Unexpectedly) (คำวิเศษณ์ Adverb)

ภาวสุ สิริสิงห (2555) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง การจูงใจที่เกิดจากบุคคลที่มีความต้องการหลายอย่างและเชื่อว่า ถ้าดำเนินการวิธีนี้จะได้รับผลตอบแทนเช่นกัน เมื่อเชื่อแล้วจะตัดสินใจกระทำ เพราะมีแรงจูงใจให้ทำตามความเชื่อ ส่วนผลที่ได้รับเป็นอีกเรื่องหนึ่ง แต่ก็มีแรงจูงใจให้ทำตามความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่ดีได้

วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้านำซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือ สิ่งปลูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนองลูกค้า

สังจา โสภา (2556) ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น

ภัศรา อุทธา (2558) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าก่อนที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ตรงกับที่คาดการณ์ว่าการบริการมีความน่าไว้วางใจ และมีความจริงใจ ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวัง

หรือคาดคะเนต่อตนเองและบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ถึงเป้าหมายที่ตนปรารถนาหรือต้องการให้เป็นไป

สุदारัตน์ จันทรพัช (2559) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะเอกบุคคล ต่อบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น โดยอาศัยประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ หรือจิตใต้สำนึกของบุคคลนั้นที่ยังไม่เกิดขึ้น แต่จะเกิดขึ้นในภายหน้าหรือในอนาคต หากความคาดหวังได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านบวก หากความหวังได้ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านลบของบุคคลนั้น

วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ (2560) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อของลูกค้า/ผู้รับบริการ ต่อการบริการที่จะได้รับ ซึ่งลูกค้า/ผู้รับบริการจะใช้เป็นมาตรฐานหรือตัววัดคุณภาพบริการจากกิจการใดกิจการหนึ่ง ถ้าเขาเชื่อว่าจะได้รับการแบบหนึ่ง แล้วปรากฏว่าได้รับการที่คาดหวังจริง ๆ ก็จะนำมาซึ่งความพอใจ ยิ่งถ้าได้รับการแบบเกินความคาดหมายก็ยิ่งจะสร้างความประทับใจอย่างยากที่จะลืม แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวังก็จะสร้างความผิดหวังให้เกิดขึ้น และทำให้เขาประเมินบริการต่ำลง

วัชรพล ทิพย์สุวรรณพร (2562) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการหรือความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นภายในบุคคลนั้น ๆ ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการกระทำสิ่งนั้น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง โดยอาศัยประสบการณ์หรือข้อมูลที่ได้รับมาคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นใน

Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. and Zeithaml, V. (1993) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าคิดและคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการนั้น

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับระดับของการบริการที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ และจะนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานการบริการที่เป็นมาตรฐาน

Hamer, L. O., B. Liu, and D. Sudharshan (1999) ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับระดับการบริการที่จะได้รับการส่งมอบจากผู้ให้บริการ และจะนำมาอ้างอิงกับมาตรฐานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับการได้รับการบริการ

Golder, P. N., D. Mitra, and C. Moorman (2012) ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ระดับของการอ้างอิงที่มีประสิทธิภาพของคุณสมบัติที่ลูกค้าจะใช้บริการรับรู้และใช้ในการประเมินภาพรวมของคุณภาพ

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกว่าจะมีสิ่งดี ๆ ที่ตนเองจะได้รับ ที่ตนเองเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

2.3.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

สมิต สัจฉกร (2550 อ้างถึงใน ธวัชพร ส่ง่าขาวเหนือ, 2564) ได้สรุปแนวคิดที่เกี่ยวกับความคาดหวังว่า เป็นการให้บริการเพื่อสร้างความพอใจ ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวผู้รับบริการ ตั้งสมมุติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด ซึ่งผู้ติดต่อทุกคนจะต้องคิดคำนึงความต้องการคล้าย ๆ กันดังนี้

1) สถานที่ไปมาสะดวก ทำเลที่ตั้งของหน่วยงานร้านค้าและบริษัทตลอดจนสถานที่ทำการ จะต้องคำนึงถึงสถานที่ตั้งว่ามีความสะดวกเหมาะสมต่อการติดต่อมากน้อยเพียงใด จึงมีการคิดถึงหลักการเก่าแก่ของจีนเรื่องฮวงจุ้ย ให้มีทิศทางทั้งลมและน้ำดี ถ้าจะว่าไปแล้วคนทั่วไปก็คิดว่าต้องให้ลมเย็นพัดผ่านสบาย และน้ำไม่แล้งไม่ท่วม เป็นต้น

2) มีการกล่าวต้อนรับทักทาย การทักทายที่มีคำพูดไพเราะและมีน้ำเสียงชวนฟังด้วยความจริงใจ จะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำใจ จะพบว่าการกล่าว “สวัสดีค่ะ” เป็นการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้า สามารถสร้างความประทับใจในการเริ่มต้นได้ เป็นต้น

3) มีความความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ ทุกคนต้องการมีความสำคัญ มีผู้เอาใจใส่ดูแล ทั้งด้วยการพูดและการกระทำ ถ้าผู้มาติดต่อพบกับการต้อนรับอย่างเย็นชา ไม่กระตือรือร้น ย่อมจะผิดหวังตั้งแต่ต้น ความรู้สึกยินดีที่มาติดต่อย่อมจะเลือนหายไป ผู้ให้การต้อนรับจึงไม่ควรทำร้ายจิตใจด้วยการทำลายความคาดหวังของผู้มาติดต่อ ควรจะสบตากับลูกค้าหรือมองหน้าเมื่อพูดกับเขา

4) สนใจตอบคำถาม ผู้มาติดต่อโดยทั่วไปจะต้องการข้อมูลต่าง ๆ จึงมักจะมีคำถามมากมาย ผู้ให้การต้อนรับซึ่งเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมาตลอดวัน มักจะเบื่อหน่ายการตอบคำถามซึ่งอาจจะเป็นคำถามซ้ำ ๆ กัน แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้การต้อนรับจึงควรสนใจฟังคำถามเพื่อรับรู้ความต้องการและให้คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์

5) มีท่าทีแสดงออกที่สุภาพ ผู้มาติดต่อทุกขออบกิริยาที่สุภาพนุ่มนวล ซึ่งมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของคนบางกลุ่มที่นิยมปฏิบัติกันเฉพาะถิ่น และกิริยามารยาทที่สุภาพนุ่มนวลนี้เองทำให้ต่างชาติชื่นชมเป็นอย่างมาก

6) พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ ผู้มาติดต่อต้องการทราบเรื่องจึงควรพูดให้ชัดเจนฉานด้วยน้ำเสียงไพเราะชวนฟัง ไม่ควรพูดดัดเสียง หรือตั้งใจที่จะให้มีน้ำเสียงหวานจับใจแบบนักร้อง ควรพูดในลักษณะท่วงทำนองการสนทนาไม่ต้องจิบปากจิบคอ

7) มีความเป็นกันเอง ผู้มาติดต่อขออบความเป็นกันเอง แต่ไม่ใช่ถึงขั้นถือวิสาสะเห็นเป็นเพื่อนเล่น ลูกค้าประจำชอบให้จำเขาได้และจำเรื่องราวที่ติดต่อไว้ครั้งก่อน ๆ ได้ ถ้าเป็น

ห้องอาหาร โรงแรม หรือภัตตาคาร ผู้ต้อนรับรู้ว่าลูกค้าชอบห้องอาหารไทย จีน ฝรั่งเศสหรือญี่ปุ่น และนำไปถูกต้อง รวมทั้งช่วยสั่งอาหารจานโปรดได้ด้วยจะยิ่งพอใจมาก

8) ถามความประสงค์และให้คำแนะนำ ผู้มาติดต่อซึ่งเพิ่งมาเป็นครั้งแรกจะต้องระมัดระวัง ไม่อวดรู้ หรือเดาว่าจะติดต่อเรื่องอะไร ควรจะต้องถามความประสงค์ และตั้งใจรับฟังด้วยความสงบ ถ้าได้ยินไม่ถนัดจะต้องกล่าวทวนและขอให้ลูกค้ายืนยันความต้องการด้วยคำพูดที่เหมาะสมและถ้ามีความสะดวกหรือเหมาะสมใดๆ อาจพูดเสนอให้พิจารณา แต่ถ้าลูกค้าไม่ต้องการก็อย่าคะยั้นคะยอ

2.3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง เป็นทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของรับบริการที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ (Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L. L., 1985) ผู้รับบริการจะประเมินผลของการขอรับบริการโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือ สิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตสำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนองเมื่อผู้รับบริการเข้ามาให้บริการกับใคร หรือหน่วยงานใดก็ตาม เขาจะเข้ามาพร้อมกับความคาดหวัง จะคาดหวังมากหรือน้อยแล้วแต่บุคคล และความปรารถนาที่เข้มข้นมากหรือน้อย แต่โดยทั่วไปความคาดหวังของผู้รับบริการมักขึ้นอยู่กับปัจจัย (จิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) ดังต่อไปนี้

1) ชื่อเสียง ผ่านทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ขององค์กรเอง หากเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่าองค์กรมีชื่อเสียงในทางที่ดี หรือการได้ยินได้ฟังเกี่ยวกับความดี ความสำเร็จขององค์กรจากทางใดทางหนึ่งก็ย่อมส่งผลถึงความคาดหวังในการได้รับการที่ดีตรงตามความต้องการของผู้ใช้

2) คำบอกเล่าหรือคำพูดปากต่อปาก ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด คำบอกเล่าหรือคำพูดปากต่อปากเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ทรงพลังที่สุด เนื่องจากคำบอกเล่านั้นมีคุณค่าเทียบเท่าคำยืนยันจากคนที่เคยไปใช้บริการว่าการบริการนั้นดีจริง สร้างความเชื่อมั่นมากขึ้นว่าจะสามารถสนองความต้องการของเขาได้ จึงทำให้เกิดความคาดหวังสูงว่าจะได้รับการเช่นเดียวกับที่ได้รับฟังมา

3) ราคา ความคาดหวังแปรผันโดยตรงกับราคาสินค้า/บริการ ลูกค้า/ผู้รับบริการย่อมมีความคาดหวังสูงกับการบริการที่แพง

4) ความต้องการส่วนบุคคล ลูกค้า/ผู้รับบริการอาจเข้ามาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์และความต้องการที่ไม่เหมือนกัน กล่าวคือผู้ที่ไม่มีความต้องการสิ่งใดเป็นพิเศษก็ย่อมมีความคาดหวังน้อย แต่ผู้ที่มีความต้องการเป็นพิเศษก็ย่อมคาดหวังมาก

5) ประสบการณ์ในการใช้บริการที่ผ่านมา ลูกค้า/ผู้รับบริการที่เคยได้รับบริการที่ดีครั้งก่อนก็ย่อมคาดหวังการบริการที่เท่ากับหรือดีกว่าการบริการครั้งที่แล้ว

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังที่พบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความคาดหวังมี 4 ปัจจัยดังนี้

1) ความต้องการเฉพาะบุคคล เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคล

2) การติดต่อสื่อสารด้วยการบอกเล่าด้วยคำพูด เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ซึ่งเป็นคำบอกเล่าที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากเพื่อนญาติพี่น้องหรือคนรู้จัก ซึ่งเคยมาใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้ว และได้รับบริการที่ดี

3) เกิดจากประสบการณ์ในอดีต เป็นประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความต้องการอาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับ เป็นวิธีการหนึ่ง que ผู้รับบริการจัดการกับความเสี่ยงในการเลือกใช้บริการ

4) การติดต่อสื่อสารจากภายนอก เป็นสื่อสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สื่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อเชิญชวน โน้มน้าวจิตใจ พฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้รับข่าวสารให้เกิดความคล้อยตามจากสังคมภายนอกของสถานบริการสุภาพในเรื่องต่าง ๆ

2.3.4 องค์ประกอบของความคาดหวัง

Vroom (1982 อ้างอิงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) กล่าวถึงองค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่สำคัญ คือ

1) Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์
 2) Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ
 3) Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น ๆ มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) กล่าวถึงองค์ประกอบหลักที่สำคัญที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการ 5 ประการ ได้แก่

- 1) การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
- 2) ความต้องการของแต่ละบุคคล
- 3) ประสบการณ์ในอดีต

- 4) ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ
- 5) ราคา

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง 5 ด้าน คือ

1) ความมีตัวตน หรือรูปลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ดี (Tangibles) เช่น โรงแรมจะต้องมีส่วนต้อนรับที่มีการตกแต่งอย่างมีรสนิยมและสะอาด หรือสายการบินที่จะต้องมียานบินที่น่านั่ง ของผู้โดยสารสะดวกสบายและกว้างขวาง มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างทันสมัย เป็นต้น

2) ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการที่จะส่งมอบการบริการได้ตรงเวลา และให้บริการได้อย่างครบถ้วนและเป็นไปได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้

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

4) การตอบสนองที่ทันใจ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่เขาต้องการโดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน เช่น พนักงานต้อนรับของโรงแรมสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรมได้ทันทีที่ผู้รับบริการถาม หรือแม้กระทั่งการจัดเตรียมอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้การส่งมอบบริการได้อย่างรวดเร็วทันใจ

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

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน

2.4.1 ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน

จากการศึกษาความหมายของการรับรู้ (Perceptions) พบว่า มีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ดังนี้

กาญจนา คงวารี (2556) ให้ความหมายว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคล แปลความ สิ่งที่ได้สัมผัสทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยตัดสินจากคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ได้รับ ทั้งของตนเองและของผู้อื่น

กิริติ บันดาลสิน (2558) ให้ความหมายว่าการรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าได้สัมผัสแล้ว นำมาแปลความหมายเป็นความรู้สึก การระลึก โดยใช้ประสบการณ์เดิม ข่าวสาร การบอกต่อในการ รับรู้บริการนั้น ๆ หากลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีต่อการบริการ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและ กลับมาใช้บริการซ้ำ การรับรู้ของลูกค้าจึงเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการและความจงรักภักดีขององค์กรเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกด้าน

วัชรพล ทิพย์สุวรรณพร (2562) ให้ความหมายว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการ เลือกรสร จัดระเบียบ การแปลข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งเร้าออกมาเป็นภาพ ซึ่งสิ่งที่รับรู้อาจมีลักษณะ ที่แตกต่างกันได้ถึงแม้สิ่งเร้านั้นจะเป็นสิ่งเร้าตัวเดียวกันก็ตาม

ภัทริญา นามเจริญ (2562) ให้ความหมายว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการ ความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ผ่านประสาทสัมผัสของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วนำมาประมวลผล และแปลความหมายออกมาเป็นความรู้สึกนึกคิดและการกระทำโดยอาศัยความเชื่อและประสบการณ์ ของบุคคลเป็นสำคัญ

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง ความเชื่อของลูกค้าที่จะคำนึงถึงสิ่งที่จะได้รับการบริการ หรือจากประสบการณ์ เดิมของการบริการ

Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L (2000) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนใช้ในการเลือกการจัดการประมวลผล และการตีความเกี่ยวกับ ตัวกระตุ้นออกมา

Goodhardt, Gerald J., Andrew S.C. Ehengberg, & Christopher (1984 อ้างถึง ใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) ให้ความหมายว่าการรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการ ที่อวัยวะรับความรู้สึกหรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม

จากความหมายของการรับรู้ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ามา ใช้บริการสามารถรับรู้หรือสัมผัสได้ถึงคุณภาพการบริการ

2.4.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ (Perception) คุณภาพการบริการ (จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) เป็นกระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากการรับข้อมูลจากภายนอกของประสาทสัมผัสต่าง ๆ (Sensation) ข้อมูลจะถูกส่งไปแลกเปลี่ยนกับข้อมูลจากความทรงจำเดิมที่มี (Memory) จากนั้น จึงประมวลออกมาเป็นความเข้าใจ (Cognition) และส่งผลออกมาเป็นการตอบโต้ (Action) ในที่สุด

ข้อมูลที่ได้รับในแต่ละวันเป็นเพียงส่วนหนึ่งของข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่รอบตัว เพราะในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ จะมีสิ่งเร้าจากภายนอกจำนวนน้อยมากที่มีอิทธิพลต่อเราเนื่องจากเราจะเลือกให้ความสนใจต่อสิ่งเร้าจากภายนอกที่มีความสำคัญที่สุดในช่วงเวลานั้น และจะเพิกเฉยต่อข้อมูลอื่น ๆ ที่เหลือ เช่น เราจะเพิกเฉยต่อเสียงลมจากเครื่องปรับอากาศที่ตั้งอยู่ตลอดเวลา แต่เมื่อมีเสียงที่ดังผิดปกติดังขึ้นจากเครื่องปรับอากาศเราก็จะให้ความสนใจทันทีเสียงดังจากเครื่องปรับอากาศได้กลายเป็นสิ่งเร้าที่มีความสำคัญที่สุดในขณะนั้น พบว่าเมื่อเกิดความสนใจสิ่งเร้าจากภายนอกที่มากระตุ้นแล้ว ก็จะเกิดกระบวนการทางด้านจิตวิทยาระหว่างสมองและประสาทสัมผัสที่รับข้อมูลจากสิ่งเร้าที่มีความสำคัญที่สุดในขณะนั้น ข้อมูลซึ่งประสาทสัมผัสรับจากสิ่งเร้าด้านอื่น ๆ ก็จะถูกสกัดกั้นไม่ให้มีการส่งผ่านข้อมูลไปยังสมอง ด้วยเหตุนี้เราจึงไม่เกิดความสับสนจากข้อมูลจำนวนมากซึ่งส่งผ่านมาจากประสาทสัมผัสต่าง ๆ

แนวคิดที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ (เกศมณี รอดสาย, 2561) Schmenner (1995) กล่าวว่า คือ วิธีรับรู้ของผู้บริโภคโดยการวัดระหว่างสิ่งที่ปรารถนากับสิ่งที่ได้รับ ทำให้ส่งผลการรับรู้ถึงคุณภาพทั้งเชิงบวกและเชิงลบ นอกจากนี้ Singh & Singh (2014) และ Woo & Skarsgard (2015) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ คือ การรับรู้ถึงคุณสมบัติของสินค้าที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค ในทำนองเดียวกัน Skarda & Barnhart (2015) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ คือ การที่ลูกค้ารับรู้ถึงคุณค่าที่เกิดจากคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับ และ Radfar, Rogiewicz & Slominski (2017) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ คือ การรับรู้ถึงมาตรฐานของสินค้าและบริการ ซึ่งในด้านการรับรู้คุณภาพการบริการนั้นมีปัจจัย 5 ประการที่เกี่ยวข้องกับระดับของคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพของบริการ ดังนี้ (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1988)

1) การรับรู้ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตรงตามที่กำหนดไว้ มีความถูกต้อง และมีความแน่นอนในการให้บริการทุกครั้ง นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการจะได้รับการสนองตอบความพึงพอใจในทุกครั้งที่ใช้บริการ

2) การรับรู้การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้การช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการในทุกเรื่องทันที

3) การรับรู้การรับรองความเชื่อมั่น การรับประกัน (Assurance) หมายถึง ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความสุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทอันดีงามในการให้บริการของบุคลากรและความสามารถของบุคลากรในการให้บริการที่สร้างความเชื่อถือศรัทธาและความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

4) การรับรู้การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความพยายามของผู้ให้บริการในการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการและจัดการให้บริการที่เหมาะสมเฉพาะบุคคล ด้วยพฤติกรรมที่เอื้ออาทรห่วงใย และเข้าใจความรู้สึกความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี

5) การรับรู้ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นได้อย่างชัดเจนทางกายภาพ เป็นรูปธรรมสัมผัสได้มีความสำคัญยิ่งต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ทางใจและรับรู้ได้ทันที เช่น สิ่งแวดล้อม สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และอุปกรณ์ในการสื่อสาร การจัดสถานที่และตกแต่งให้สวยงาม การจัดอุปกรณ์การเรียนการสอนที่มีคุณภาพ มีห้องสมุดที่ทันสมัยเหมาะสมแก่การเรียนรู้ มีบริการรถรับส่ง สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ จัดภูมิทัศน์และตกแต่งสิ่งแวดล้อมที่สวยงามร่มรื่น รวมถึงความพร้อมของสถานที่ต่าง ๆ ในการให้บริการ เป็นต้น

แนวคิดที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ วัชร ทรัพย์มี (2541 อ้างถึงใน พรศิริ บินนารวี, 2560) กล่าวว่า คือการตีความหมายการสัมผัสเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย ซึ่งการตีความนั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์หรือการเรียนรู้ ส่วนสุชา จันทร์เอม (2544 อ้างถึงใน พรศิริ บินนารวี, 2560) กล่าวว่า คือกระบวนการที่บุคคลเข้าติดต่อกับสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้าที่อยู่รอบ ๆ ตัว เช่น บุคคล สัตว์ สิ่งของ และปรากฏการณ์ธรรมชาติล้วน ๆ จัดเป็นสิ่งเร้าทั้งสิ้น และบุคคลจะรับรู้โดยใช้อวัยวะสัมผัส (Sense Organ) ที่มีอยู่ ได้แก่ หู ตา ปาก จมูก ผิวหนัง เป็นต้น โดยการรับรู้จะต้องมีการตีความหมายจากการสัมผัสหรือต้องมีการใส่ความหมายให้กับสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในการสัมผัสนั้นด้วย (สิรินุช จันทิชัย, 2563)

Antioned; & Van Raaij (1998 อ้างถึงใน ธวัชพร สง่าชาวเหนือ, 2564) กล่าวว่า แนวคิดที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ เกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือการบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือการบริการลูกค้าจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียค่า และบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้า หรือบริการนั้น

2.4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้

Antioned and Van Raaij (1988 อ้างถึงใน ภาวินี ทองแถม, 2560) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือการบริการลูกค้าจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการใช้บริการและบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้น

Gronroos (1990 อ้างถึงใน ภาวินี ทองแย้ม, 2560) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการโดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล การสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

2.4.4 ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ

Gronroos (1988 อ้างอิงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือการบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือการบริการลูกค้าจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียค่าและบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการ และ Gronroos (1990) กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

- 1) ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
- 2) ทักษะคิดและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการพิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
- 3) การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- 4) ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
- 5) การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
- 6) ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

2.4.5 กระบวนการรับรู้คุณภาพการบริการ

วัชรพล ทิพย์สุวรรณพร (2562) ชั้นตอนที่บุคคลมีการรับรู้ จัดระเบียบหรือกำหนด ความหมายของสิ่งกระตุ้น โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเป็นกระบวนการของแต่ละบุคคล เลือกรองรับ จัดระเบียบและตีความเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นเพื่อให้เกิดความหมายสอดคล้องกัน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ (อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์ และจิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร, 2553) ดังนี้

1) การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) กล่าวคือ แนวโน้มที่ผู้บริโภค จะเลือกรับรู้ในข่าวสารจากการได้ยินหรือได้พบเห็น เช่น ผู้ชมโทรทัศน์อาจจะเลือกเปลี่ยนช่องหรือ ออกจากช่อง เมื่อช่องทางการสื่อสารหรือการโฆษณานั้นไม่มีความน่าสนใจ ในการเลือกให้ความสนใจ นั้นสามารถแบ่งออกเป็น

1.1) การเปิดรับ (Exposure) จะเกิดขึ้น เมื่อมีแรงกระตุ้นจากสิ่งเร้า โดยผู้รับสารจะเปิดรับสิ่งเร้าหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสนใจและความสัมพันธ์กับสิ่งเร้านั้น ๆ ด้วย (นธกฤต วันตะเมธ, 2555)

1.2) ความสนใจ (Attention) ผู้รับสารจะเปิดรับสิ่งกระตุ้นที่ตนเองสนใจ หรือมีความเกี่ยวข้องกับตนเองเท่านั้น แต่ในทางกลับกันจะหลีกเลี่ยงสิ่งเร้าที่ไม่น่าสนใจและไม่ตรงกับ ความต้องการของตน (นธกฤต วันตะเมธ, 2555)

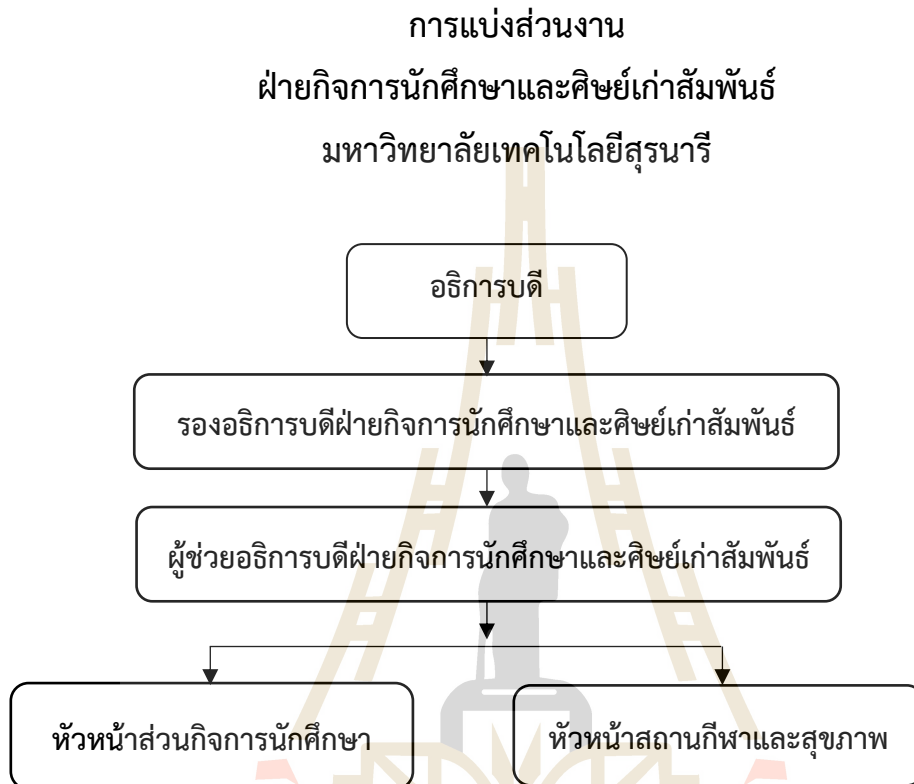
2) การตีความ (Selective distortion) กล่าวคือ แนวโน้มที่ผู้บริโภคจะแปล ความหมายของข่าวสารข้อมูลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความเชื่อเดิมที่มีอยู่แล้ว เช่น การได้รับ ข่าวสารจากบุคคลแต่ประพาดิตนในทางที่ดี แต่ในเวลาต่อมามีข่าวที่เสียหายแก่บุคคลนั้นซึ่งผู้บริโภค ก็มักจะยึดติดกับความเชื่อเดิมของตนว่าบุคคลนั้น เป็นคนประพาดิตดีและไม่เชื่อในข่าวสารดังกล่าว

3) การเลือกจดจำ (Selective retention) กล่าวคือ ผู้บริโภคมีการเลือกที่จะ จดจำข่าวสารที่สนับสนุนทัศนคติและความเชื่อเดิมของผู้บริโภคในอดีต ดังนั้น จึงเป็นที่มาของ ตราผลิตภัณฑ์ที่มีการจำหน่ายในตลาดมายาวนาน จะได้รับความนิยมและความน่าเชื่อถือมากกว่า ตราผลิตภัณฑ์ใหม่

2.5 การให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตระหนักดีว่าการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์นั้น เป็นกระบวนการทางการศึกษาที่ซับซ้อน ซึ่งจะต้องอาศัยความพยายามเป็นอย่างมากจากบุคลากร ทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งการพัฒนานักศึกษาดังกล่าวนี้นี้ประกอบด้วย 2 กระบวนการสำคัญ คือ กระบวนการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านวิชาการ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักวิชาและสาขาวิชาเป็นสำคัญ และกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพและค่านิยม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายกิจการนักศึกษา บริการหอพัก บริการแนะแนว บริการและ

สวัสดิการนักศึกษาในด้านต่างๆ ตลอดจนบริการกีฬา ทั้งกีฬาเพื่อสุขภาพและกีฬาเพื่อการแข่งขัน
โครงสร้างระบบงานของฝ่ายกิจการนักศึกษา สามารถแสดงได้ด้วยแผนภูมิต่อไปนี้



- | | |
|--|-------------------------------|
| 1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ | 1) งานธุรการและบริหารทั่วไป |
| 2) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร | 2) งานสถานที่และอุปกรณ์กีฬา |
| 3) งานกิจกรรมนักศึกษา | 3) งานวิทยาศาสตร์การกีฬา |
| 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม | 4) งานต้อนรับและประชาสัมพันธ์ |
| 5) งานทุนการศึกษา | 5) งานกีฬาเพื่อการแข่งขัน |
| 6) งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา | |
| 7) งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก | |
| 8) งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ | |
| 9) งานดูแลช่วยเหลือนักศึกษาพิการ (DSS) | |

ส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรคุณภาพที่มุ่งมั่นพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์”

พันธกิจ

1) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

2) จัดระบบบริการและสวัสดิการนักศึกษาให้มีคุณภาพและทันสมัย

จุดประสงค์

1) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่มหาวิทยาลัยตั้งเป้าหมายไว้

2) เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษาให้ครอบคลุมทุกด้าน

3) เพื่อให้บริการ และสวัสดิการที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

ส่วนกิจการนักศึกษา ประกอบด้วย 9 งาน ดังนี้

1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์

2) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร

3) งานกิจกรรมนักศึกษา

4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

5) งานทุนการศึกษา

6) งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา

7) งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก

8) งานศิษย์เก่าสัมพันธ์

9) งานดูแลช่วยเหลือนักศึกษาพิการ (งาน DSS)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา จำนวน 7 งาน ซึ่งมีนักศึกษาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ประกอบด้วย 1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร 3) งานกิจกรรมนักศึกษา 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5) งานทุนการศึกษา 6) งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา และ 7) งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ส่วนอีก 2 งาน ไม่ได้ศึกษาวิจัยการให้บริการ เนื่องจากมีนักศึกษาขอรับบริการน้อย ประกอบด้วย 1) งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ และ 2) งานดูแลช่วยเหลือนักศึกษาพิการ (งาน DSS) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2563) ดังนี้

1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์

มีหน้าที่ประสานงานกับบุคคลทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน สนับสนุนและอำนวยความสะดวกหน่วยงานภายในส่วนกิจการนักศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน รวมถึงให้บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและให้คำปรึกษาด้านเอกสารแก่นักศึกษา หน้าที่ความรับผิดชอบ มีดังนี้

1.1) ด้านงานสารบรรณ ในการรับ และส่งหนังสือ ทั้งภายในและภายนอก ส่วนกิจการนักศึกษา รวบรวมหนังสือเสนอแต่ละงานที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณากลับกรองเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ร่างหนังสือโต้ตอบทั้งภายในและภายนอกและพิมพ์งานของส่วนกิจการนักศึกษา เวียนหนังสือ ติดตาม ติดตามเรื่องและประสานงานภายในและภายนอก จัดเก็บหนังสือ ค้นหา และอื่น ๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว และจัดทำเอกสาร บันทึก การลาประเภทต่างๆ ของบุคลากร

1.2) ด้านให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ในการเป็นเลขานุการหัวหน้าส่วนกิจการนักศึกษา ประชาสัมพันธ์หนังสือแจ้งเวียนให้บุคลากรส่วนกิจการนักศึกษาทราบทาง e-mail สรุปการตรวจสอบหนังสือของนักศึกษา จัดบุคลากรเป็นกรรมการคุมสอบกลางภาคและประจำภาค เบิก-จ่ายวัสดุสำนักงานและควบคุมครุภัณฑ์ของส่วนกิจการนักศึกษา ดูแลวัสดุและครุภัณฑ์สำนักงานกลาง ดูแลเรื่องการลา วันหยุดชดเชย การใช้ระบบบันทึกเวลาเข้า-ออก ด้วยลายนิ้วมือ (Finger Print Scan) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน การปฏิบัติงานล่วงเวลาของบุคลากรส่วนกิจการนักศึกษา ตรวจสอบยอดงบประมาณคงเหลือและบันทึกการเบิกจ่ายงบประมาณส่วนกิจการนักศึกษา รวบรวมและสรุปการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณของส่วนกิจการนักศึกษา รวบรวมและสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผนของแต่ละงานตามไตรมาส จัดการประชุมและจดบันทึกรายงานการประชุม หัวหน้างานของส่วนกิจการนักศึกษา ให้การต้อนรับหน่วยงานที่เยี่ยมชมกิจการของส่วนกิจการนักศึกษา และประสานงานตามที่ได้รับมอบหมาย และพัฒนา Web site ของส่วนกิจการนักศึกษาให้เป็นปัจจุบัน

1.3) ด้านให้บริการแก่นักศึกษา ดังนี้

1.3.1) ประกันภัยนักศึกษา

1.3.1.1) พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ นักศึกษาที่มียานพาหนะ ต้องทำ พรบ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ต่อทะเบียนรถ มีใบอนุญาตขับขี่รถ เพื่อประโยชน์ในการเบรคการรักษาพยาบาลจาก พรบ.

1.3.1.2) สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลให้นักศึกษา ให้คำแนะนำปรึกษาประสานงานด้านสวัสดิการ การรักษาพยาบาลของนักศึกษาร่วมกับโรงพยาบาล มทส.

1.3.2) การอุทธรณ์และการพิจารณาโทษของนักศึกษา การอุทธรณ์เป็นกระบวนการตรวจสอบคำสั่งลงโทษ เพื่อให้เกิดความยุติธรรม ความเป็นธรรมต่อผู้ถูกคำสั่งลงโทษ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ของนักศึกษา

พ.ศ. 2543 โดยผู้ถูกคำสั่งลงโทษ สามารถทำเป็นหนังสือลงลายมือด้วยตัวเอง ยื่นต่อคณะกรรมการ อุตสาหกรรมฯ ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันทราบคำสั่งลงโทษ

1.3.3) การขอใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา

1.3.3.1) นักศึกษาสามารถขอใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ในการจัดประชุมหรือจัดกิจกรรม โดยกิจกรรมของชมรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งต้องเป็นกิจกรรมที่ได้รับอนุมัติจากรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์แล้ว และกิจกรรมของสาขาวิชาต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งต้องเป็นกิจกรรมที่ได้รับอนุมัติ จากคณบดีแล้ว

1.3.3.2) กิจกรรมดังกล่าวควรจัดล่วงหน้าก่อนการสอบ 2 สัปดาห์เพื่อไม่ให้เกิด กระทบกระเทือนเวลาอ่านหนังสือเตรียมตัวสอบของนักศึกษา

1.3.3.3) หากได้รับอนุมัติการใช้สถานที่แล้วเกิดความเสียหาย ผู้ใช้ต้อง รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

1.3.4) การให้อนุญาตเข้าห้องสอบ กรณีค้างชำระค่าหอพัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าปรับ โดยนักศึกษารับคำร้องขออนุญาตเข้าห้องสอบ กรณีค้างชำระค่าหอพัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าปรับนักศึกษา ที่ยื่นคำร้องรับทราบค่าตัดเดือนพร้อมยินดีรับใช้สังคม 20 ชั่วโมง นำคำร้องเสนอหัวหน้าส่วนกิจการ นักศึกษาพิจารณา เมื่อหัวหน้าส่วนกิจการนักศึกษาพิจารณาแล้วนำเสนอต่อรองอธิการบดีฝ่ายกิจการ นักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ พิจารณาอนุญาต มอบงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ดำเนินการต่อไป ส่งคืนคำร้องขออนุญาตเข้าห้องสอบให้นักศึกษา เพื่อนำไปติดต่อกองอำนาจการสอบ ศูนย์บริการการศึกษา และทำหนังสือแจ้งงานวินัยนักศึกษาและการทหาร เพื่อบันทึกการรับใช้ สังคม 20 ชั่วโมง

2) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร

2.1) งานวินัยนักศึกษา

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการเป็นเลขานุการในคณะกรรมการวินัย นักศึกษา พิจารณาและจัดร่างระเบียบข้อบังคับแนวทางการประพฤติตนสำหรับนักศึกษา ให้คำแนะนำและชี้แจงให้นักศึกษาเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับนักศึกษาเพื่อให้ปฏิบัติได้ถูกต้อง กำกับดูแลพฤติกรรมของนักศึกษา จัดโครงการเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษา ดำเนินการส่งเสริม และเสริมสร้างควมมีวินัยในหมู่นักศึกษา และประสานงานให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหา เกี่ยวกับกฎหมายบ้านเมือง โดยติดต่อประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2) งานการทหาร

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการแก่นักศึกษาในด้านที่เกี่ยวกับงาน วิชาทหารและการขอผ่อนผันทางทหาร ในการให้บริการด้านการเรียนวิชาทหาร ซึ่งมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีสุรนารี ได้รับอนุมัติให้เปิดเป็นสถานศึกษาวิชาทหาร ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 สามารถรับนักศึกษาวิชาทหารได้ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1-5 การให้บริการเรื่องการขอผ่อนผัน การตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ (เกณฑ์ทหาร) และการให้บริการเรื่องการขอผ่อนผันการเรียกพลเพื่อฝึกวิชาทหาร นักศึกษาวิชาทหารที่จบการเรียนวิชาทหารตั้งแต่ชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป จะได้รับสิทธินำปลดเป็นทหารกองหนุนตามกฎหมายและจะถูกเรียกพลเพื่อฝึกวิชาทหารเป็นเวลา 10 ปี โดยจะถูกเรียกปีละ 2 วัน หากทหารกองหนุนผู้ใดหลีกเลี่ยงหรือขัดขืนไม่เข้ารับราชการทหารในการเรียกพลเพื่อฝึกวิชาทหาร ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 3 เดือน ถึง 4 ปี

3) งานกิจกรรมนักศึกษา

มหาวิทยาลัยถือว่ากิจกรรมนักศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งในการเพิ่มพูนประสบการณ์ที่มีค่า ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลิกภาพและค่านิยมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมีนโยบายมุ่งส่งเสริมให้นักศึกษาให้มีการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาอย่างเพียงพอและหลากหลายและเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์ การบริหารงาน การรับผิดชอบตนเองและการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังเป็นต้นแบบของการจัดกิจกรรมนักศึกษาในระดับองค์การนักศึกษาเพียงระดับเดียว ไม่แบ่งแยกตามสำนักวิชาหรือสาขาวิชา เพื่อสร้างความรัก ความสามัคคีร่วมกันในหมู่นักศึกษา และมีงานกิจกรรมนักศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนดูแลให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ในการจัดกิจกรรมให้เป็นไปตามระเบียบขั้นตอนและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้นำนักศึกษา

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1) จัดกิจกรรมพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา ได้แก่ ส่งนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานภายนอก กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์การบริหาร สถานักศึกษาและชมรม กิจกรรม 5 ส. อาคารกิจการนักศึกษา 2 อบรมผู้นำนักศึกษาเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา กิจกรรมต้อนรับนักศึกษาใหม่ กิจกรรมเปิดโลกกิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมประชุม สัมมนาผู้นำกิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมนำผู้นำนักศึกษาดูงานด้านองค์การนักศึกษา คัดเลือกนักศึกษาเพื่อเข้ารับรางวัลต่าง ๆ การส่งนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมทั้งภายในและต่างประเทศ กิจกรรมโครงการพออยู่พอกิน พอดีพอเพียง “เศรษฐกิจพอเพียง” ตามแนวพระราชดำริในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และรางวัลศรีปีบทอง เพื่อมอบให้กับนักศึกษาที่มีผลงานในการทำกิจกรรม เป็นต้น

3.2) จัดกิจกรรมพัฒนาประชาธิปไตยจิตสำนึกเสียสละเพื่อส่วนรวม ได้แก่ กิจกรรมการเลือกตั้งคณะกรรมการองค์การบริหารและสมาชิกสถานักศึกษา เป็นต้น

3.3) จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมนักศึกษา ได้แก่ อบรมพัฒนาศักยภาพผู้นำกิจกรรมศึกษาด้านคุณธรรมและจริยธรรม เป็นต้น

3.4) สนับสนุนกิจกรรมสร้างเสริมศักยภาพนักศึกษามหาวิทยาลัย ได้แก่ กิจกรรมของชมรมต่าง ๆ และการส่งนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอื่น ๆ ตามความสนใจ

3.5) สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษา ได้แก่ ให้บริการด้านธุรการแก่องค์การบริหารสถานศึกษา ชมรม องค์การนักศึกษาบัณฑิตศึกษา และสาขาวิชา เช่น การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือ การพิมพ์หนังสือ การยืม-คืน วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น ส่งเสริมสนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่องค์การบริหาร สถานศึกษา ชมรม องค์การนักศึกษา บัณฑิตศึกษาและสาขาวิชาในการดำเนินกิจกรรมให้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับและนโยบายของมหาวิทยาลัย การติดต่อประสานงานอาจารย์ที่ปรึกษา หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมของนักศึกษابرลุตามวัตถุประสงค์ การกำกับดูแลนักศึกษาในการดำเนินกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การจัดทำสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา และการจัดทำเกียรติบัตรและใบรับรองการทำกิจกรรมของนักศึกษา เป็นต้น

3.6) สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของชมรมนักศึกษา จากการศึกษาที่มหาวิทยาลัยมุ่งเสริมสร้างให้นักศึกษามีประสบการณ์ทางวิชาการวิชาชีพ ควบคู่ไปกับการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม พัฒนาบุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์และพละนาถายของนักศึกษา เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์พร้อมทั้งร่างกายสติปัญญาและจิตใจ อันบรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย จึงได้จัดกิจกรรมนักศึกษาในระดับองค์การนักศึกษาเพียงระดับเดียว อันประกอบไปด้วย สถานศึกษา องค์การบริหาร และชมรมต่าง ๆ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการจัดกิจกรรม กิจกรรมแบ่งออกเป็น ด้านวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านพัฒนาสังคมและบำเพ็ญประโยชน์ ด้านนักศึกษาสัมพันธ์และด้านกีฬา ซึ่งมีชมรมที่จัดตั้งและมีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

3.7) การกำกับดูแลการทำกิจกรรมขององค์การนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วย สถานศึกษา องค์การนักศึกษา องค์การบริหารองค์การนักศึกษา ชมรมนักศึกษา และองค์การนักศึกษابัณฑิตศึกษา

3.8) การเลือกตั้งสถานศึกษา และองค์การบริหารองค์การนักศึกษา

3.9) การขอใช้ห้องประชุม นักศึกษาสามารถขอใช้ห้องประชุม อาคารกิจการนักศึกษา 2 เพื่อใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ ได้ โดยแจ้งวัน-เวลาที่ต้องการใช้ห้องได้ที่ห้องงานกิจกรรมนักศึกษา

3.10) การขอลาเรียนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาที่มีความจำเป็นต้องขอลาเรียนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของทางมหาวิทยาลัย

3.11) การขอใบรับรองการทำกิจกรรมสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 4 ที่ประสงค์จะขอใบรับรองการทำกิจกรรม เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ

4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีภารกิจหลักประการหนึ่งคือ ภารกิจด้านทะนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติและของท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งศิลปะและวัฒนธรรมของ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่วนกิจการนักศึกษา เป็นผู้ดำเนินการ และสร้างสรรค์กิจกรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรม ด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่มหาวิทยาลัยและชุมชนได้จัดขึ้น โดยมีเป้าหมายคือ สามารถสร้าง กลุ่มนักศึกษา เพื่อดำเนินและสืบสานกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมร่วมกับมหาวิทยาลัยและชุมชนได้ และเป็น การสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน พร้อมกับการร่วมสร้างชื่อเสียง ให้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยใช้ศิลปวัฒนธรรมเป็นสื่อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1) ภารกิจด้านการสอนและการฝึกซ้อมทักษะปฏิบัติด้านดนตรีและนาฏศิลป์ให้กับ บุคลากร นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป ใน 4 แขนง คือ ด้านดนตรีไทย ด้านนาฏศิลป์ ด้านดนตรีพื้นบ้าน และด้านดนตรีสากล เป็นต้น

4.2) ดำเนินการจัดกิจกรรมและโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี เช่น การเข้าร่วม งานดนตรีไทยอุดมศึกษาและงานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา การจัดเข้าค่ายเยาวชน ศิลปวัฒนธรรมและค่ายฝึกซ้อมดนตรีและนาฏศิลป์ในช่วงปิดภาคการศึกษาให้กับนักศึกษา การจัดพิธี ไหว้ครูดนตรีและนาฏศิลป์ไทยให้กับนักศึกษา บุคลากร มทส. สถาบันการศึกษา และบุคคลทั่วไป ภายในจังหวัดนครราชสีมาเข้าร่วม การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาโควตาดนตรีและนาฏศิลป์ การจัดทิวาสดุและอุปกรณ์ประกอบการสอนด้านศิลปวัฒนธรรมให้กับนักศึกษา การซ่อมแซม เครื่องดนตรี เครื่องแต่งกายและอุปกรณ์ประกอบการแสดง การจัดทำวิดีโอทัศน์เผยแพร่การแสดงดนตรี และนาฏศิลป์ซึ่งเป็นผลงานของนักศึกษา การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม การจัดทำข้อมูลรายงาน การประเมินตนเองประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา การรายงานผลการปฏิบัติงานตามไตรมาส การจัดทำแผนปฏิบัติการของงาน และจัดทำเว็บไซต์ของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น

4.3) การให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น บริการวัสดุอุปกรณ์ด้านการแสดงแก่นักศึกษา และบุคลากร ให้บริการห้องซ้อมดนตรี ยกเว้น ช่วงสอบ โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น

4.4) การจัดการแสดงศิลปวัฒนธรรมในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เช่น งานสถาปนา มหาวิทยาลัย พิธีบายศรีสู่ขวัญต้อนรับนักศึกษาใหม่ พิธีไหว้ครูนักศึกษาใหม่ พิธีบัณฑิตกตัญญูตา ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตร งานเกษียณอายุการปฏิบัติงานพนักงาน มทส. ประเพณีลอยกระทง และกิจกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน มทส. หน่วยงานภายนอก และชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย

4.5) การดูแลนักศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านดนตรีและนาฏศิลป์ โดยดำเนินการ คัดเลือกนักศึกษาประเภทโควตาดนตรีและนาฏศิลป์ตามกระบวนการที่กำหนด จัดปฐมนิเทศ

นักศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านดนตรีและนาฏศิลป์ ประชุม จัดตารางฝึกซ้อมร่วมกับนักศึกษา
ดำเนินการสอน และฝึกซ้อม ดำเนินการเสนอข้อมูลนักศึกษาเพื่อพิจารณาสวัสดิการและรายงานการ
ปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาโควตาฯ ให้มหาวิทยาลัยทราบ

4.6) การปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่มหาวิทยาลัยและผู้บังคับบัญชามอบหมายและ
หน่วยงานขอความอนุเคราะห์ ในรูปแบบของการเป็นคณะทำงาน เช่น กิจกรรมของมหาวิทยาลัย
งานสถาปนามหาวิทยาลัย พิธีพระราชทานปริญญาบัตร กิจกรรมต้อนรับนักศึกษาใหม่ และ
งานเฉพาะกิจของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

5) งานทุนการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นมหาวิทยาลัยในภูมิภาคที่ให้โอกาสทางการศึกษา
แก่นักศึกษาที่สามารถเรียนได้แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์มาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัยจนถึงปัจจุบัน
เพื่อเป็นการสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยเรื่องการส่งเสริมและให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักศึกษา
ทุกคนที่มีความสามารถศึกษาในมหาวิทยาลัยให้มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากการให้ทุนการศึกษา
จนสำเร็จการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา งานทุนการศึกษา ส่วนกิจการนักศึกษา ในฐานะหน่วยงาน
รับผิดชอบด้านการดำเนินงานภายใต้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ดูแลนำเสนอมหาวิทยาลัย เพื่อให้
ทุนการศึกษากับนักศึกษาระดับปริญญาตรีในแต่ละปีการศึกษา ดังนี้

1) ทุนกู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นเงินทุนให้นักศึกษา
กู้ยืม จากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2) ทุนการศึกษาเพื่อส่งเสริมนักศึกษาผู้มีศักยภาพทางการศึกษา (ระดับปริญญาตรี)
เป็นทุนให้เปล่าจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี นักศึกษาได้รับการยกเว้นค่าเล่าเรียน ค่าธรรมเนียม
การศึกษา ค่าหอพัก ตลอดหลักสูตร และทุนการศึกษาบางประเภทจะได้รับค่าครองชีพ จำนวน 4,000 บาทต่อ
เดือน เช่น ทุนพระราชทานุเคราะห์สมเด็จพระกนิษฐาธิราช ฯ ทุนเฉลิมราชกุมารี ทุนนานาชาติ
ตามโครงการพระราชดำริ และทุนเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา เป็นต้น

3) ทุนการศึกษาเพื่อส่งเสริมนักศึกษาผู้มีศักยภาพทางการศึกษา (ระดับบัณฑิตศึกษา)
เป็นทุนให้เปล่า นักศึกษาได้รับการยกเว้น ค่าเล่าเรียนตลอดหลักสูตร ค่าธรรมเนียมการศึกษา และ
ทุนบางประเภทได้รับค่าใช้จ่ายรายเดือน จำนวนเงิน 5,000 บาทต่อเดือน และจำนวน 10,000 บาท
ต่อเดือน เมื่อปฏิบัติงานตามเงื่อนไขแห่งทุนการศึกษา เช่น ทุนดีเด่นระดับบัณฑิตศึกษา ทุนกิตติ
บัณฑิต ทุนวิเทศบัณฑิต และทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก OROG เป็นต้น

4) กองทุนเพื่อการศึกษาสำหรับนักศึกษายากจนขาดแคลนทุนทรัพย์ เป็นทุนให้
เปล่าแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้รับจากกองทุนเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
และกองทุนจากเงินบริจาคของผู้มีจิตศรัทธา นำมาจัดสรรเป็นทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาที่ยากจน
ขาดแคลนทุนทรัพย์ โดยมีคณะกรรมการทุนการศึกษาเป็นผู้พิจารณาจัดสรรทุนให้กับนักศึกษา

5) ทุนจ้างงานนักศึกษาระหว่างเรียน ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ทำให้มีรายได้ระหว่างเรียน และสามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวได้ นักศึกษาจะได้รับประสบการณ์ในการทำงานและเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยมีเกณฑ์การจ้างงาน นักศึกษาอัตราค่าจ้าง 40 บาทต่อชั่วโมง ชั่วโมงทำงาน 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ รวม 4,000 บาทต่อภาคการศึกษา

6) ทุนเงินยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ให้นักศึกษากู้ยืมเป็นค่าเล่าเรียนและค่าหอพัก ไม่เกินภาคละ 15,000 บาท และค่าบำรุงการศึกษา ค่าบำรุงกิจกรรม 10,400 บาท

7) ทุนเงินยืมฉุกเฉิน สำหรับนักศึกษาที่มีความเดือดร้อนจำเป็น โดยต้องชำระคืนก่อนการสอบปลายภาคการศึกษาที่นักศึกษายืมเงิน เว้นแต่ จะได้รับการผ่อนผันการชำระเงินเป็นลายลักษณ์อักษร นักศึกษาระดับปริญญาตรีสามารถขอยืมเงินฉุกเฉินได้ภาคการศึกษาละไม่เกิน 5,000 บาท นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสามารถขอยืมเงินฉุกเฉินได้ภาคการศึกษาละไม่เกิน 10,000 บาท

8) ทุนการศึกษาจากหน่วยงานภายนอก เป็นทุนให้เปล่าที่ได้รับจากหน่วยงานของรัฐ บริษัท ห้างร้าน มูลนิธิ องค์กรสาธารณกุศล สำหรับนักศึกษาที่เรียนดีขาดแคลนทุนทรัพย์ มีความประพฤติดี โดยให้ทุนการศึกษาเป็นค่าเล่าเรียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าหอพัก รวมทั้งค่าครองชีพรายเดือน คุณสมบัติผู้สมัครและเงื่อนไขในการรับทุนเป็นไปตามที่ผู้ให้ทุนนั้นเป็นผู้กำหนด

6) งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา

งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา เป็นหน่วยงานที่มุ่งพัฒนาและส่งเสริมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้งด้านอารมณ์สังคมและสติปัญญาแก่นักศึกษา รวมทั้งป้องกันและช่วยเหลือนักศึกษาในการแก้ไขปัญหาในทุกด้านที่อาจเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมตลอดจนให้บริการให้คำปรึกษา รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การศึกษาและอาชีพ โดยมีการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากร ทุกวันเวลาทำการของมหาวิทยาลัย

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

6.1) การจัดบริการแนะแนวครอบคลุม 5 ด้าน ดังนี้

6.1.1) บริการให้คำปรึกษา (Counseling Services) เป็นบริการที่ให้คำปรึกษาช่วยเหลือในทุกด้าน ทั้งเป็นรายบุคคล (Individual Counseling) หรือเป็นกลุ่ม (Group Counseling) โดยบุคลากรงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาทุกคนยึดหลักจรรยาบรรณในการให้คำปรึกษา และจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในการใช้ชีวิตให้กับนักศึกษา เช่น กิจกรรม พัฒนาชีวิต...ด้วยจิตประภัสสร กิจกรรม Case Conference และกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Counseling) เป็นต้น

6.1.2) บริการสนเทศ (Information Services) เป็นบริการที่ให้ข่าวสาร ข้อมูลข้อสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา ผ่านสื่อโซเซียล เฟซบุ๊ก แพนเพจ : งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา บริการห้องสมุดในลักษณะค้นคว้า ยืม-คืน ทั้งวารสาร หนังสืออนวนิยาย เรื่องสั้น ปริญญานิพนธ์ ฯลฯ เอกสารต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ไว้ให้บริการ และจัดกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูลแก่นักศึกษา เช่น กิจกรรม ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เป็นต้น

6.1.3) บริการแนะแนวการศึกษา (Education Services) เป็นบริการให้ข้อมูล ข่าวสาร ต่าง ๆ เกี่ยวกับการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจ การวางแผนในการศึกษา ได้ข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ผ่านเฟซบุ๊ก แพนเพจ : งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา และจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรม : Do It Yourself (D.I.Y.) เพื่อให้นักศึกษาฝึกทักษะทางด้านอาชีพ มีความภาคภูมิใจในผลงาน สามารถสร้างรายได้และประกอบอาชีพได้

6.1.4) จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นให้นักศึกษา (Activities to Develop Students' Potential) เป็นการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการฝึกอบรม บรรยาย อภิปราย ศึกษาดูงาน โดยบุคลากรงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาเป็นผู้จัดทำหลักสูตร ที่สอดคล้องกับการพัฒนานักศึกษาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้นักศึกษาเป็นบุคคลที่มีคุณภาพและเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านวิชาการ วิชาชีพ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ คุณธรรมจริยธรรม และมีทักษะที่พึงประสงค์ โดยจัดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เช่น ทักษะ : การพูดและการสื่อสาร ทักษะ : การเสริมสร้างความเป็นผู้นำ ทักษะ : ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะ : การคิดวิเคราะห์ : เทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ทักษะ : การพัฒนาทีมงาน ทักษะ : การเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการพัฒนาบุคลิกภาพด้านต่าง ๆ เป็นต้น

6.1.5) การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจการใช้บริการงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา และประเมินผลความพึงพอใจของนักศึกษาหลังการเข้าร่วมโครงการ กิจกรรม เพื่อนำผลที่ได้รับมาปรับปรุง พัฒนา บริการและกิจกรรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา และงบประมาณ

6.2) การประสานงาน การให้ความร่วมมือ และการสนับสนุนในการให้บริการแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

6.3) การพัฒนาบุคลากรในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการเข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การประชุม และการสัมมนาต่าง ๆ กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

6.4) การสรุปและรายงานผลการดำเนินงาน การจัดกิจกรรม ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

6.5) การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

7) งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก

มหาวิทยาลัยมุ่งเน้นที่จัดบริการสวัสดิการด้านที่พักที่สะอาดสะดวกสบาย และปลอดภัยมีบรรยากาศทางการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนานักศึกษาทางด้านร่างกาย อารมณ์และสังคม โดยจัดในลักษณะศูนย์ศึกษาและอาศัย (Living And Learning Center) จัดระบบ บริการต่าง ๆ ที่เอื้อให้นักศึกษาได้พักอาศัยอย่างมีความสุข

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1) รับสมัครนักศึกษาเข้าพักในหอพักของมหาวิทยาลัย

2) จัดระบบบริการต่าง ๆ ของหอพักให้มีประสิทธิภาพ เช่น การบริการในห้องพัก นักศึกษา และการบริการด้านอื่น ๆ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ศูนย์การเรียนรู้หอพัก นักศึกษา ห้องอ่านหนังสือ ห้องประชุม ห้องดูโทรทัศน์ ตู้น้ำดื่มประจำหอพัก กล้องโทรทัศน์วงจรปิด ประตูทางเข้า-ออก และภายในหอพัก ประตูเข้า-ออกหอพักอัตโนมัติ (ระบบ RF-ID) พนักงานรักษา ความปลอดภัยประจำหอพัก ตลอด 24 ชั่วโมง เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ ร้านจำหน่ายสินค้า อุปโภค-บริโภค (มินิมาร์ท) ร้านถ่ายเอกสาร ร้านทำกุญแจ โรงอาหารหอพักนักศึกษา ร้านบริการ อาหาร บริการด้านพาหนะ บริการด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ บริการตู้ ATM และบริการให้ยืมกุญแจห้องพัก สำรอง เป็นต้น

3) จัดให้มีที่ปรึกษาหอพักเพื่อทำหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาและช่วยเหลือให้นักศึกษา ประจำหอพักละ 1 คน ช่วยเหลือนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ดูแลความปลอดภัย ของนักศึกษาในหอพัก ประสานกับผู้ปกครองนักศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การช่วยเหลือ นักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดูแลนักศึกษาให้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหอพักนักศึกษา และจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนานักศึกษาหอพัก ได้แก่ จัดวันสัมพันธ์ชาวหอ ปฏิบัติศาสนกิจในวันสำคัญทางศาสนา กีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ที่พักในหอพัก การเลือกตั้ง กรรมการหอพัก การอบรมคณะกรรมการหอพัก ดูแลและส่งเสริมกิจกรรมของคณะกรรมการหอพัก จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพนักศึกษาและการสื่อสาร และการจัดกิจกรรมของแต่ละหอพัก เป็นต้น

4) จัดศูนย์การเรียนรู้หอพักนักศึกษา ภายใต้การกำกับดูแล ของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ดำเนินกิจกรรมด้านการจัดสอนทบทวนรายวิชาให้กับนักศึกษาทุกชั้นปีที่พักอาศัย อยู่ในหอพัก บริการห้องทบทวนรายวิชาสำหรับนักศึกษาที่ต้องการทบทวนรายวิชาเป็นกลุ่มสาขา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หอพักนักศึกษาเป็นศูนย์การศึกษาและพักอาศัย (Living and Learning Center) อีกทั้งยังช่วยยกระดับการเรียนรู้ของนักศึกษาให้ดีขึ้นและลดการตกออกของนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยฯ และจัดกิจกรรมสนับสนุนการเรียนภายในหอพัก เช่น โครงการอบรมสัมมนาผู้สอน ทบทวนรายวิชา โครงการประกวดหอพักออนไลน์ โครงการกำลังใจ...เพื่อสู้ต่อไปให้ถึงฝัน โครงการสอนน้องทำที่บ้าน และโครงการลงทะเบียนติมิซัยไปกว่าครึ่ง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังให้คำปรึกษาด้าน

การวางแผนการเรียนและการลงทะเบียนของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ จัดทบทวนรายวิชาเฉพาะกลุ่มนักศึกษาที่เกรดต่ำ และจัดคอร์สการเรียนรู้ ได้แก่ คอร์สเตรียมความพร้อม คอร์สเทอร์โบ คอร์สคู่ขนาน และคอร์สตะลุยโจทย์ เป็นต้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

ชวณี สุภีรัตน์ และปิยธิดา รุจะศิริ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร.พระนคร ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกแต่ละงานในฝ่ายกิจการนักศึกษาพบว่า งานสวัสดิการและสุขภาพพลานามัยเป็นงานที่นักศึกษา มทร. พระนคร มีความพึงพอใจสูงกว่างานด้านอื่น ๆ รองลงมาเป็นงานกิจกรรมสโมสรนักศึกษา งานพัฒนาวินัย คุณธรรม จริยธรรม งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานศิลปวัฒนธรรม งานศิษย์เก่าและชุมชน งานแนะแนว งานวิชาการทหาร และงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคืองานกีฬา 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละงาน พบว่า งานแนะแนว และงานกีฬา มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละงาน นักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจในงานแนะแนว งานศิลปวัฒนธรรม งานกีฬา งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา และงานกิจกรรมสโมสรนักศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาทั้งโดยภาพรวมและแยกตามงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาวสุ สิริสิงห์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า 1) การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านความมั่นใจได้ ต่ำกว่าความคาดหวัง ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเอาใจใส่ สูงกว่าความคาดหวัง 2) ผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในด้านลักษณะ

ทางกายภาพ และด้านความเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านความเชื่อมั่น ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง แตกต่างจากการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ปัทมา ปานบุญห้อม (2556) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริหารงานกิจการนักศึกษา โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านงานกิจกรรมนักศึกษา ด้านงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ด้านงานธุรการ ด้านงานแนะแนวและจัดหางาน ด้านงานวินัยนักศึกษา และด้านงานกีฬา ตามลำดับ

สมชาย คิตประดับ, คุณวุฒิ คนฉลาด และเจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ กองบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ นิติศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ โดยรวมอยู่ใน ระดับน้อย และ 3) บัณฑิตที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบัณฑิตที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานในภาพรวมและด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพ การให้บริการ: กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริการ ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลการศึกษา และคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ภูมิลำเนา ผลการศึกษา และ คณะ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ความคาดหวัง ด้านบุคลากร และ การบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ความพึงพอใจในภาพรวมมีความสัมพันธ์ กับคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ ยังพบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน

นิติภูมิ ไวยธิตรา (2558) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการรับรู้คุณภาพ การบริการต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ 2) ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า 2.1) นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษาและประเภทของนักศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน 2.2) นักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาและเงินเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และ 2.3) นักศึกษาต่างชาติที่มีคณะแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพ การบริการในภาพรวมแตกต่างกัน

เต็ดเตี่ยว บุญมา และสุพัฒน์ ปรางนวน (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร. ตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกแต่ละงานในฝ่ายกิจการนักศึกษา พบว่า งานบริหารงานทั่วไป เป็นงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่างานด้านอื่น ๆ รองลงมาเป็นงานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ ตามลำดับ และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ดังนี้ 2.1) จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละงาน พบว่า งานบริหารงานทั่วไป งานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.2) จำแนกตามคณะที่ศึกษา โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละงาน พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษา และงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนงานบริหารทั่วไป งานกีฬาและนันทนาการ และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2.3) จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา โดยภาพรวม และแยกตามงาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สุดารัตน์ จันทร์พูน (2559) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความคาดหวังของนักศึกษาระดับระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับระดับบัณฑิตศึกษาที่มีคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการศึกษา วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ คณะวิชา อาชีพ รายได้ พบว่า มีความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของนักศึกษาระดับระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน

วีระชาติ พนาวิวัฒน์, ลลิตา อุดลย์กิติไพศาล, เจษฎาภรณ์ วิริยะสกุลธรรณ์ และสุภาพร จตุรภัทร (2559) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษา พบว่า 1) ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาไทยและต่างชาติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อ นักศึกษาไทยมีความต้องการและความคาดหวังในระดับมากที่สุด และด้านการพัฒนานักศึกษานักศึกษาไทยมีความต้องการและความคาดหวังในระดับมากที่สุด และ 2) เปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ด้านการพัฒนานักศึกษา นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความต้องการและความคาดหวังด้านการพัฒนานักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

นภาพร ไอรรัตน์ (2559) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านงานกิจกรรมนักศึกษา ด้านงานวินัยนักศึกษา ด้านงานแนะแนวและจัดหางาน ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการและสวัสดิการ และด้านงานบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา

นิพนธ์ เรืองธีรภูวนิช (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านหอพักนักศึกษาและด้านอนามัย รองลงมาคือ ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านกีฬาและนันทนาการ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามคณะและวิทยาเขต พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะและวิทยาเขตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านต่าง ๆ ของหลักสูตรนานาชาติอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้ในการบริการที่นักศึกษาได้รับนั้น ต่ำกว่าที่ระดับนักศึกษาคาดหวังไว้ คือ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน สิ่งที่น่าสนใจคือนักศึกษาไม่พึงพอใจต่อระดับคุณภาพการบริการ ของหลักสูตรนานาชาติ โดยนักศึกษาไม่พึงพอใจคุณภาพบริการด้านความมีน้ำใจไมตรีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพันและด้านความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ

สรรงค์ชัย กิตยารักษ์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา การขอรับบริการไม่มีผลต่อ คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง และ ด้านการรู้จักและเข้าใจ พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน นักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน 2) การรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้ บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น

และด้านการรู้จักและเข้าใจ ไม่แตกต่างกัน สำหรับคณะที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการตอบสนองต่อการให้ความเชื่อมั่นต่อ และด้านการรู้จักและเข้าใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ คณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ได้แก่ 3.1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อให้บริการในเวลาปกติ และมีผู้รับบริการมาติดต่อเป็นจำนวนมาก 3.2) ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม โดยการจัดสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ อุปกรณ์เครื่องมือ หยิบใช้ได้สะดวก และ 3.3) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน

เพ็ญพักร์ศิณา วิเชียรวรรณ และรุ่งเพชร บันงาม (2561) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการศึกษา พบว่า 1) ภาพรวมของการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อโครงการความร่วมมือฯ พบว่า การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของนักศึกษาจำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีการรับรู้ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังของนักศึกษา พบว่า เพศที่แตกต่างกัน นักศึกษามีความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

เสรี สิงห์โงน, สาลินี จันทร์เจริญ และธัญลักษณ์ กองชัยมงคล (2562) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาเด็กวัยรุ่นและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษา พบว่า 1) นักศึกษามีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง และ 3) นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และสาขาวิชา แตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

มัลลิกา โสติวิสัย, ณิชฎาสสร ศรีคง และนภาพร ม่วงสกุล (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษา พบว่า 1) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ

ด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บุคลากรมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ บุคลากรมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ไม่พบความแตกต่างกันในภาพรวม

2.6.2. งานวิจัยต่างประเทศ

Mustafa Umur Tosun and Pinar Basgoze (2015) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพของการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา (SAOD) : ประสบการณ์ Hacettepe University วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษา Hacettepe University เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา (SAOD) 2) เพื่อประเมินการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา (SAOD) 3) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา (SAOD) จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา และความถี่ของการเข้าใช้บริการ และ 4) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และระดับความพึงพอใจทั่วไปของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา (SAOD) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียน จำนวน 748 คน จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และความถี่ของการเข้าใช้บริการ ครอบคลุมมิติคุณภาพ 5 ด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability), การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness), การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษา Hacettepe University มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา (SAOD) อยู่ในระดับปานกลาง 2) นักศึกษามีการรับรู้คุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา (SAOD) ด้านความน่าเชื่อถือเป็นมิติคุณภาพสูงสุด ตามด้วย ความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ตามลำดับ ส่วนการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) เป็นมิติคุณภาพน้อยที่สุด 3) นักศึกษามีการรับรู้คุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา (SAOD) แตกต่างกันไปตามระดับชั้นปีที่ศึกษา เมื่อระดับชั้นเรียนของนักศึกษาสูงขึ้น ความถี่ของการเข้าใช้บริการจะลดลง และ 4) การรับรู้มิติคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ของนักศึกษา Hacettepe University เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา (SAOD) ส่งผลต่อความพึงพอใจทั่วไปของนักศึกษาในเชิงบวกและอย่างมีนัยสำคัญ

Musawenkosi Ngibe and Lawrence Mpele Lekhanya (2016) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และคุณภาพการบริการภายในต่อโครงสร้างการวิจัยของคณะต่าง ๆ ที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเดอรัม: มุมมองของบุคลากรและนักศึกษา วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้โดยรวมของบุคลากรและนักศึกษา และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคลากรและนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรและนักศึกษาจาก 6 คณะ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเดอรัม ประกอบด้วย บุคลากร จำนวน 278 คน และนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 260 คน เพื่อประเมินมิติคุณภาพ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ผลการศึกษา พบว่า ระดับการรับรู้โดยรวมของบุคลากรและนักศึกษาต่อโครงสร้างการวิจัยของคณะต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเดอรัม อยู่ในระดับน้อย โดยมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการภายในโครงสร้างฯ สูงกว่าการรับรู้ในทุกด้าน และ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้โดยรวมของบุคลากรและนักศึกษา ต่อคุณภาพการบริการภายในโครงสร้างฯ ทั้ง 4 ด้านมีผลเป็นลบแต่อยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) และการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) เช่น การให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาในทุกด้าน มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ สามารถช่วยเหลือในการนำเสนองานวิจัยและจัดทำเวิร์กช็อปได้ สามารถช่วยเหลือในการติดตามและตอบข้อซักถามด้วยความรวดเร็ว และควรมีการจัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารควบคู่ไปกับการสื่อสาร เพื่อดูแลผลประโยชน์สูงสุดของนักศึกษา

Teo Boon Chua, Mohd Shukur bin Ahmadb, Faezah binti Ahmad Bassimc and Nurnadirah binti Ahmad Zaimid (2016) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสถานศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษาในมาเลเซีย วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจใน ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับ ครอบคลุมมิติคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนจำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (M = 4.52) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา

(Empathy) ส่วนด้านการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับโดยภาพรวม รวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ($M = 4.78$) รองลงไปที่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) และ 2) นักศึกษามีความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) (-1.68), ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) (-1.10), ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) (-0.96) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) (-0.50) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (-0.26) ตามลำดับ

Ahmed Asim and Naresh Kuma (2018) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ ในระดับอุดมศึกษา : ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษา ของสถาบันการศึกษาระดับสูง (HEI) ในมัลดีฟส์ ครอบคลุมมิติคุณภาพได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้าง ความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) วัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของนักศึกษากับการรับรู้ของการให้บริการที่มีคุณภาพในมิติที่เฉพาะเจาะจง และ 2) ศึกษาความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาจำแนกตามเพศ และลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับสูง (HEI) ในมัลดีฟส์ จำนวน 72 คน จำแนกตามเพศ สถานภาพนักศึกษา ได้แก่ นักศึกษาปัจจุบันและผู้สำเร็จการศึกษา นักศึกษาเต็มเวลาและนักศึกษานอกเวลา และประเภทของการรับเข้าศึกษา ได้แก่ การรับเข้าศึกษาแบบปกติและแบบพิเศษ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในระดับอุดมศึกษา จำแนกตามเพศ มีความสัมพันธ์กันในมิติต่าง ๆ 5 ด้าน โดยความคาดหวังของนักศึกษากับการรับรู้ของการให้บริการที่มีคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ในมิติด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) และการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ (Assurance) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับมิติ ข้อมูลนี้ให้ค่าความคาดหวังที่สูงกว่าการรับรู้ ส่วนสถานภาพนักศึกษาใน 3 กลุ่มตัวอย่างไม่พบความสัมพันธ์กัน และ 2) ความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาจำแนกตามเพศ และลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างทั้ง 5 มิติอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติในความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาทั้งชายและหญิงและลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน

Chen Yan Li and Soaib Asimiran (2018) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ E-Learning ของมหาวิทยาลัยของรัฐในมาเลเซีย วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ E-Learning ของมหาวิทยาลัยของรัฐในมาเลเซีย และ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 162 คน ในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามเพศ อายุ คณะที่ศึกษา ครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ มิติด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) และการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของ E-Learning ของมหาวิทยาลัยของรัฐในมาเลเซีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (4.57) รองลงไปคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) และคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ตามลำดับ ส่วนด้านการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ E-Learning ของมหาวิทยาลัยของรัฐในมาเลเซีย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) (3.37) รองลงไปคือ ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) และคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) และ 2) ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ E-Learning ของมหาวิทยาลัยของรัฐในมาเลเซีย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (0.05) โดยนักศึกษามีความเห็นว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในมิติด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) มากที่สุด รองลงไปคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) และด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) มหาวิทยาลัยควรสร้างระบบการทำงานที่ดี ควรมีการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารเพื่อที่จะเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาอย่างแท้จริง สร้างความตระหนักแก่พนักงานด้านความรับผิดชอบพนักงานเจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจและพร้อมที่จะ

ช่วยเหลือและตอบสนองคำขอของนักศึกษา และควรมีการดำเนินการประเมินคุณภาพการบริการของ E-Learning ของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ

Solomon L. Lodesso, Eldridge J. van Niekerk, Cecelia A. Jansen and Hélène Müller (2018) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเอธิโอเปีย: กรณีศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ครอบคลุมมิติคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับต่ำ โดยเรียงลำดับมิติด้านคุณภาพการบริการจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ตามลำดับ

Muhammad Naveed Jabbar, Muhammad Aamir Hashmi and Maleeha Ashraf (2019) ศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพการบริการและผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน ในเมืองปัญจาบ ประเทศปากีสถาน วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน ในเมืองปัญจาบ ประเทศปากีสถาน จำนวน 727 คน โดยเป็นนักศึกษาในสถานศึกษาของรัฐ จำนวน 345 คน และเป็นนักศึกษาในสถานศึกษาของเอกชน จำนวน 382 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) (3.73) รองลงไปคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในสถานศึกษาของรัฐสูงกว่านักศึกษาในสถานศึกษาของเอกชน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.02 ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness), ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)

และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) และด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ไม่พบความแตกต่าง และ 3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของนักศึกษา ในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับความพึงพอใจของนักศึกษาในสถานศึกษาของรัฐและเอกชนในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ส่วนด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของนักศึกษาในสถานศึกษาของรัฐและเอกชนในด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness)

Ali, Hafiz Yasir; Ali, Hafiz Fawad; Ahmad and Muhammad Bilal (2019) ศึกษาเรื่อง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเมืองละฮอร์ ประเทศปากีสถาน วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 162 คน โดยเป็นนักศึกษาด้านการแพทยศาสตร์ จำนวน 44 คน วิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 60 คน และด้านพาณิชยศาสตร์ จำนวน 58 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามีความแตกต่างกันระหว่างมิติที่เกี่ยวข้องกับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability), ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) และด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance)

Mordekai Ochieng Ongo (2019) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของการบริการของนักศึกษาต่างชาติที่มหาวิทยาลัยในรัฐอินเดียน่าและมิชิแกน วัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของการบริการของนักศึกษาต่างชาติที่มหาวิทยาลัยในรัฐอินเดียน่าและมิชิแกน และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของการบริการของนักศึกษาต่างชาติที่มหาวิทยาลัยในรัฐอินเดียน่าและมิชิแกน ครอบคลุมมิติคุณภาพ 5 ด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาต่างชาติ จำนวน 376 คน จาก 77 ประเทศที่เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐหรือมหาวิทยาลัยเอกชน 8 แห่งในรัฐอินเดียน่าและมิชิแกน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา ระยะเวลาที่ศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา และประเภทของมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษามีการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของการบริการ

โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะมิติคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) และมิติคุณภาพด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) และ 2) การรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของการบริการของนักศึกษาต่างชาติที่มหาวิทยาลัยในรัฐอินเดียน่าและมิชิแกน มีความสัมพันธ์เชิงบวกค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญ ในมิติคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) จำแนกตามเพศ คณะวิชา พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

T.K.Sameena (2020) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษาในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในสถาบันอุดมศึกษาตามที่นักศึกษารับรู้ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการหลักที่มีอยู่ในสถาบัน ครอบคลุมมิติคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาสถาบัน อุดมศึกษาในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ จำนวน 375 คน สถาบันละ 5 คน จากคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ 25 แห่ง (กลุ่มที่ 1), คณะการจัดการ 25 แห่ง (กลุ่มที่ 2) และคณะวิศวกรรมศาสตร์ 25 แห่ง (กลุ่มที่ 3) ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความคาดหวัง กลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) รองลงไปคือ ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness), ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) และด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ตามลำดับ กลุ่มที่ 2 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) รองลงไปคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness), ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ตามลำดับ กลุ่มที่ 3 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) รองลงไปคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ตามลำดับ ส่วนด้านการรับรู้ กลุ่มที่ 1 การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

(Reliability) รองลงไปคือ ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) และด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ตามลำดับ กลุ่มที่ 2 การรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) รองลงไปคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ตามลำดับ และกลุ่มที่ 3 การรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) รองลงไปคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ตามลำดับ

2) ผลเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ พบว่า นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังและการรับรู้โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีนักศึกษามีความคาดหวังสูงกว่าด้านการรับรู้ เมื่อทดสอบรายคู่พบว่ากลุ่มที่ 1 ความคาดหวังและการรับรู้แตกต่างกันในด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) กับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) กลุ่มที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้แตกต่างกันในด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) กับ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) และกลุ่มที่ 3 ความคาดหวังและการรับรู้แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) กับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

Faustina Oduro Twum and Williams Kwasi Peprah (2020) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของนักศึกษา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการที่คณะวิชาบริหารธุรกิจ Valley View University และเพื่อประเมินคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ครอบคลุมมิติคุณภาพ 5 ด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาคณะวิชาบริหารธุรกิจ Valley View University จำนวน 86 คน ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) (3.80) รองลงไปคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

(Responsiveness) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) ตามลำดับ และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการที่คณะวิชา บริหารธุรกิจ Valley View University โดยภาพรวมครอบคลุมมิติทั้ง 5 ด้านพบว่า มีความสัมพันธ์ กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($p < 0.05$) โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ

M. Sadiq Sohail and Mehedi Hasan (2021) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของนักศึกษา เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในมหาวิทยาลัยของซาอุดีอาระเบีย วัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษา และเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อ ความพึงพอใจของนักศึกษา ครอบคลุมมิติคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยของรัฐและ เอกชนในซาอุดีอาระเบีย จำนวน 279 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการและความ พึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ (Tangibles) (3.41) รองลงไปคือด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance), การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 2) ผลการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาพบว่า คุณภาพการ บริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเพียง 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) และการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) ยกเว้น ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy)

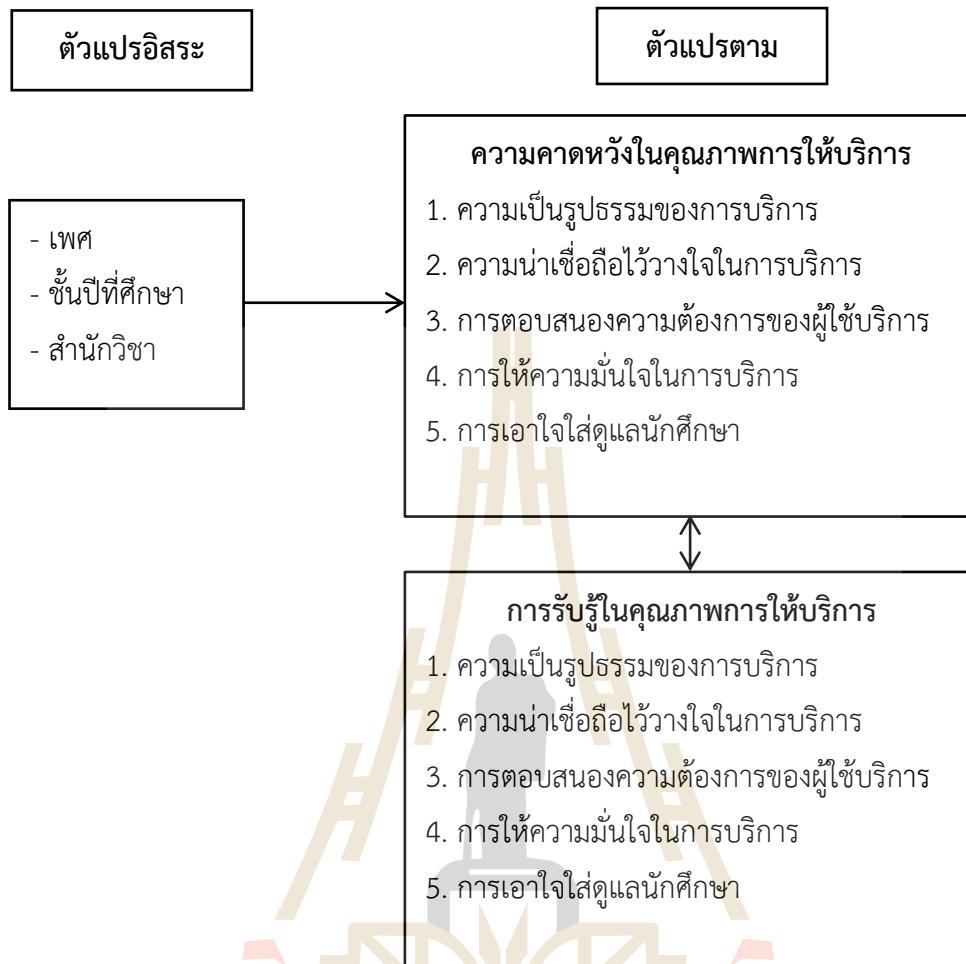
ตามที่ได้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ดังกล่าวมาแล้ว สามารถนำมาสรุปเป็นหัวข้อที่สำคัญเพื่อทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและ การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี ในมุมมองของนักศึกษาผู้ที่เข้ามาใช้บริการของงานต่าง ๆ ของส่วนกิจการนักศึกษา 7 งาน คือ 1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร 3) งานกิจกรรม นักศึกษา 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5) งานทุนการศึกษา 6) งานแนะแนวและพัฒนา นักศึกษา และ 7) งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก เพื่อจะทำให้ทราบถึงความคาดหวัง ของนักศึกษาที่แท้จริงต่อคุณภาพของการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ ด้านระบบ ขั้นตอนในการให้บริการ การควบคุม ดูแล การติดต่อ ประสานงาน การประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านของเจ้าหน้าที่ที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ

มีทักษะในการให้บริการงาน ความพอใจของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานแก่นักศึกษา มีความเที่ยงตรง ยุติธรรม มีบุคลิกภาพและมีพฤติกรรมที่ดี และสามารถเก็บความลับของนักศึกษาได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อความรู้ทั้งด้านบวกและด้านลบในการมาใช้บริการงานของนักศึกษา แต่จะช่วยให้เข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาที่ใช้บริการดียิ่งขึ้นตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งจะส่งผลต่องานต่าง ๆ ของส่วนกิจการนักศึกษา ที่มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานได้มากกว่าความคาดหวังของนักศึกษา สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน การวางแผนในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนา การให้บริการที่เหมาะสมต่อนักศึกษา และสามารถนำมากำหนดเป็นตัวแปรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)
3. การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness)
4. การให้ความมั่นใจในการบริการ (Assurance)
5. การเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy)

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน และศึกษาตัวแปรอิสระ คือข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาในเรื่อง เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และสำนักวิชา แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ได้ ดังนี้



ที่มา : ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบจำลองคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model) ตามแนวคิดของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.. (1988) และจีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และสำนักวิชา กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยครอบคลุมความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการสร้างเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) โดยมีภารกิจการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ประกอบด้วย 7 งาน ดังนี้ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานวินัยนักศึกษาและการทวงถามงานกิจกรรมนักศึกษา งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานทุนการศึกษา งานแนะแนวและพัฒนา นักศึกษา และงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตามเพศ ชั้นปี และสำนักวิชาที่กำลังศึกษา ปีการศึกษา 2563 จำนวน 14,016 คน ข้อมูล ณ วันที่ 16 ตุลาคม 2563 (ศูนย์บริการการศึกษา, 2563)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2563 ในภาคการศึกษาที่ 2 ที่มาใช้บริการของแต่ละงานทั้ง 7 งาน ของส่วนกิจการนักศึกษา

ปีการศึกษา 2563 ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดรวมทั้งสิ้น จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการมาใช้บริการของแต่ละงาน สูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ ใช้วิธีการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{p(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด มีค่า 50% ($p = 0.50$)

Z = ระดับความมั่นใจที่จะกำหนดไว้ ($Z = 1.96$ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 %)

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อน (0.05)

ตามสูตรสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{(0.50)(1-0.50)(1.96)(1.96)}{(0.05)(0.05)}$$

$$n = \frac{(0.25)(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 \approx 385 \text{ คน}$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน สุ่มแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ 15 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทั้งสิ้นจำนวน 400 คน และคำนวณตามสัดส่วนร้อยละของประชากรตามชั้นปี เพื่อกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างและใช้ในการจัดเก็บข้อมูลต่อไป รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ชั้นปี	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่างที่ต้อง		คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ของประชากร
		จัดเก็บ	จำนวน (คน)	
1	3,210	92		22.90
2	3,231	92		23.05
3	2,774	80		20.05
4 ขึ้นไป	4,801	136		34.00
รวม	14,016	400		100.00

ที่มา: ศูนย์บริการการศึกษา วันที่ 16 ตุลาคม 2563

3.2 การรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 ที่ครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการศึกษา โดยมีกระบวนการในการดำเนินการดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามภายใต้การแนะนำของที่ปรึกษาโครงการ ได้แบบสอบถามฉบับร่าง 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปี และสำนักวิชา โดยใช้วิธีวัดเป็นแบบนามบัญญัติ (Normal Scale)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามที่เป็นความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 โดยใช้วิธีวัดเป็นแบบอันตรภาค (Interval scale) จำนวน 5 ด้าน ของแต่ละงานในการสอบถามนักศึกษาที่มาใช้บริการ 7 งาน ในส่วนกิจการนักศึกษา

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามยื่นขอเอกสารรับรองการพิจารณาจริยธรรมต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ได้ให้การรับรองแบบยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็นมาตรฐานสากลไม่ขัดต่อหลักจริยธรรมสากล ตามประกาศเฮลซิงกิ (EC-63-49) และผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่เป็นผู้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ซึ่งคณะกรรมการวิจัยสถาบัน ได้ให้ข้อเสนอแนะในสร้างแบบสอบถาม ควรให้เป็นสอบถามเฉพาะของแต่ละงานที่ไม่เหมือนกัน เพื่อให้ครอบคลุมบริบทการให้บริการของแต่ละงานทั้ง 7 งาน ที่นักศึกษามาใช้บริการ

3) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเฉพาะของบริบทในการให้บริการแต่ละงาน ส่งให้ที่ปรึกษาโครงการตรวจสอบ ความถูกต้อง เหมาะสม และครอบคลุมบริบทการให้บริการของแต่ละงานทั้ง 7 งาน ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย

ชุดที่ 1 แบบสอบถามงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 25 ข้อ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามงานนักศึกษาและการทหาร มีจำนวน 31 ข้อ

ชุดที่ 3 แบบสอบถามงานกิจกรรมนักศึกษา มีจำนวน 31 ข้อ

ชุดที่ 4 แบบสอบถามงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีจำนวน 27 ข้อ

ชุดที่ 5 แบบสอบถามงานทุนการศึกษา มีจำนวน 33 ข้อ

ชุดที่ 6 แบบสอบถามงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา มีจำนวน 29 ข้อ

ชุดที่ 7 แบบสอบถามงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก มีจำนวน 33 ข้อ

4) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ดังนี้ (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิทวัส โมฬี รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ (2) อดีตผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา อาจารย์ ดร. สิรินทร ศรีโพธิ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม และ (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชฎาพร อุ้นศิริไพลย์ อาจารย์ประจำสาขาวิชา

เทคโนโลยีอาหาร สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ทุกฉบับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิให้ปรับปรุงข้อคำถามบางข้อให้สมบูรณ์และสอดคล้องกับบริบทของงานนั้น ๆ ให้ชัดเจน ผู้วิจัยดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แบบสอบถามที่สามารถนำไปดำเนินการต่อไปได้ประกอบด้วย

- ชุดที่ 1 แบบสอบถามงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 21 ข้อ
- ชุดที่ 2 แบบสอบถามงานนักศึกษาและการทหาร มีจำนวน 25 ข้อ
- ชุดที่ 3 แบบสอบถามงานกิจกรรมนักศึกษา มีจำนวน 26 ข้อ
- ชุดที่ 4 แบบสอบถามงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีจำนวน 22 ข้อ
- ชุดที่ 5 แบบสอบถามงานทุนการศึกษา มีจำนวน 32 ข้อ
- ชุดที่ 6 แบบสอบถามงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา มีจำนวน 25 ข้อ
- ชุดที่ 7 แบบสอบถามงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก มีจำนวน 32 ข้อ

โดยครอบคลุมในการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

- (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
- (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)
- (3) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness)
- (4) การให้ความมั่นใจในการบริการ (Assurance)
- (5) การเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy)

5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในการรายงานความก้าวหน้าของการทำวิจัยในครั้งนี้ โดยคณะกรรมการวิจัยสถาบัน ได้เสนอให้ระบายนีให้เห็นความแตกต่างของแบบสอบถามด้านความคาดหวังและการรับรู้ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการวิจัยสถาบัน

6) ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 ที่ปรับปรุงและแก้ไขตามขั้นตอนดังกล่าวแล้วเป็นฉบับสมบูรณ์ และนำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

ตัวอย่างแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 มีส่วนประกอบดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา
 - () 1. ชั้นปีที่ 1 () 2. ชั้นปีที่ 2
 - () 3. ชั้นปีที่ 3 () 4. ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
3. สำนักวิชา
 - () 1. วิศวกรรมศาสตร์ () 2. เทคโนโลยีการเกษตร
 - () 3. เทคโนโลยีสังคม () 4. วิทยาศาสตร์
 - () 5. แพทยศาสตร์ () 6. ทันตแพทยศาสตร์
 - () 7. พยาบาลศาสตร์ () 8. สาธารณสุขศาสตร์

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ										
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ										
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ										
10. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย										
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา										
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว										
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา										
18. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ										
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา										
20. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร										

ข้อเสนอแนะ

เกณฑ์การประเมิน

แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 อันดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตรงกับความคิดเห็นในระดับใดระดับหนึ่ง การให้คะแนนถือเกณฑ์ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) เป็นระดับการประเมิน ดังนี้

มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมาก	ให้ 4 คะแนน
มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับน้อย	ให้ 2 คะแนน
มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

การแปลผลระดับคะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นคะแนนของของลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ	คะแนนเฉลี่ย
มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมากที่สุด	4.51 – 5.00
มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมาก	3.51 – 4.50
มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับปานกลาง	2.51 – 3.50
มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับน้อย	1.51 – 2.50
มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.50

3.2.1.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 ฉบับสมบูรณ์ ที่สร้างและพัฒนาขึ้น ตามลำดับขั้นตอนการดำเนินการดังกล่าวที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และมีความเที่ยงตรงโดยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) แล้วนำไปทดสอบ (Try-Out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Consistency) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับของแต่ละงาน รายละเอียดดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับของแต่ละงาน

บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	
	ความคาดหวัง	การรับรู้
1. งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์	0.92	0.94
2. งานวินัยนักศึกษาและการทหาร	0.96	0.95
3. งานกิจกรรมนักศึกษา	0.97	0.98
4. งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	0.98	0.95
5. งานทุนการศึกษา	0.98	0.97
6. งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา	0.98	0.97
7. งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก	0.97	0.96

3.2.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการจัดกระทำข้อมูล ดังนี้

3.2.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ ที่ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพตามขั้นตอนต่าง ๆ แล้ว จัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็น นักศึกษาที่มาใช้บริการของแต่ละงานทั้ง 7 งาน ของส่วนกิจการนักศึกษา ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง ระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1-4 จากทุกสำนักวิชา ที่มาใช้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ทั้ง 7 งาน ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดรวมทั้งสิ้น จำนวน 400 คน รายละเอียดดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของแต่ละงานทั้ง 7 งาน ของส่วนกิจการนักศึกษา

บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา	ชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	รวม
1. งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์	4	4	4	8	20
2. งานวินัยนักศึกษาและการทหาร	10	9	8	13	40
3. งานกิจกรรมนักศึกษา	9	9	8	14	40
4. งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	9	9	8	14	40
5. งานทุนการศึกษา	23	23	20	34	100
6. งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา	14	14	12	20	60

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา	ชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	รวม
7. งานบริการและพัฒนาักศึกษาหอพัก	23	24	20	33	100
รวมทั้งสิ้น	92	92	80	136	400

3.2.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3.2.2.3 นำแบบสอบถามที่จัดเก็บเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดต่อไป โดยทั้งนี้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์สามารถนำไปดำเนินการได้ต่อไป

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

3.3.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.3.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย

1) สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Co-Efficient) และการหาค่า IOC

2) สถิติที่ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การทดสอบ Paired Sample T-Test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 จำแนกตามเพศ และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) จำแนกตามชั้นปี และสำนักวิชาที่กำลังศึกษา เมื่อพบความแตกต่างทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2563 ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัย ภายใต้หัวข้อหลักคือ งานที่ให้บริการแก่นักศึกษา 7 งาน ประกอบด้วย 1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) งานวินัย นักศึกษาและการทหาร 3) งานกิจกรรมนักศึกษา 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5) งานทุนการศึกษา 6) งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา และ 7) งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก และภายใต้งานแต่ละงานจะเป็นการนำเสนอตามลำดับของวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม ตัวอย่าง 2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการ นักศึกษา 3) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของส่วนกิจการนักศึกษา และ 4) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปีที่กำลัง ศึกษา และสำนักวิชา กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา โดยทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คำย่อของแต่ละสำนักวิชา ประกอบด้วย

สวศ.	หมายถึง	สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
สวทก.	หมายถึง	สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร
สวทส.	หมายถึง	สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม
สว.	หมายถึง	สำนักวิชาวิทยาศาสตร์
สวพ.	หมายถึง	สำนักวิชาแพทยศาสตร์
สวทพ.	หมายถึง	สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์
สวพย.	หมายถึง	สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์
สวสธ.	หมายถึง	สำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์

ดังมีรายละเอียด ต่อไปนี้

4.1 งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำนวน 20 คน พบว่า เป็นเพศชายและหญิงจำนวนเท่ากัน กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 มากที่สุด และเป็นนักศึกษาของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ (n=20)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	10	50.00
หญิง	10	50.00
รวม	20	100.00
ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	4	20.00
ชั้นปีที่ 2	4	20.00
ชั้นปีที่ 3	4	20.00
ชั้นปีที่ 4	8	40.00
รวม	20	100.00
สำนักวิชา		
วิศวกรรมศาสตร์	7	35.00
เทคโนโลยีการเกษตร	2	10.00
เทคโนโลยีสังคม	3	15.00
วิทยาศาสตร์	3	15.00
แพทยศาสตร์	1	5.00
ทันตแพทยศาสตร์	1	5.00
พยาบาลศาสตร์	1	5.00
สาธารณสุขศาสตร์	2	10.00
รวม	20	100.00

4.1.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ สรุปได้ดังนี้

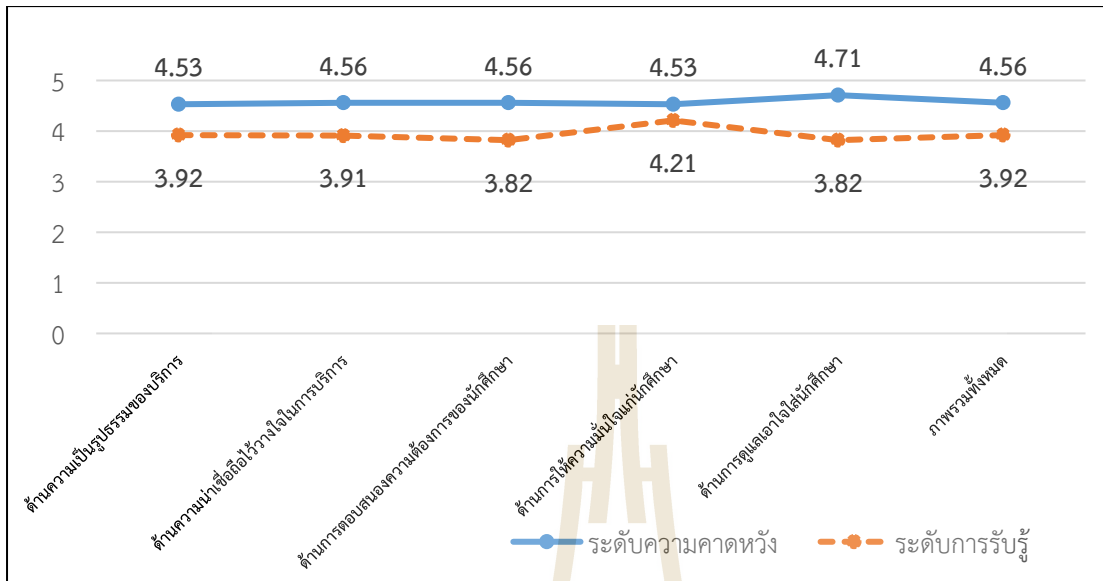
1) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด ในภาพรวม ($M=4.56$, $S.D.=0.41$) และรายด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($M=4.71$, $S.D.=0.51$) รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($M=4.53$, $S.D.=0.40$) และด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ($M=4.53$, $S.D.=0.70$) ตามลำดับ

2) ระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ในภาพรวม ($M=3.92$, $S.D.=0.57$) และรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($M=4.21$, $S.D.=0.75$) รองลงมาเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ, ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ($M=3.82$, $S.D.=0.73$) และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ($M=3.82$, $S.D.=0.79$) ตามลำดับ

รายละเอียดระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2 และแผนภูมิที่ 4.1

ตารางที่ 4.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.53	0.40	มากที่สุด	3.92	0.61	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.56	0.48	มากที่สุด	3.91	0.65	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.56	0.62	มากที่สุด	3.82	0.73	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.53	0.70	มากที่สุด	4.21	0.75	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.71	0.51	มากที่สุด	3.82	0.79	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.56	0.41	มากที่สุด	3.92	0.57	มาก



แผนภูมิที่ 4.1 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน
ของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์

4.1.3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้าน รายละเอียดผลการเปรียบเทียบรายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ
งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์

ปัจจัย	ผลต่างรายคู่		t	df	p
	M	S.D.			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.63	0.68	4.18	19	0.00*
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.67	0.71	4.28	19	0.00*
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	0.76	0.84	4.04	19	0.00*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	0.38	0.67	2.52	19	0.02*
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	0.95	1.01	4.20	19	0.00*
ภาพรวมทั้งหมด	0.67	0.63	4.70	19	0.00*

* p < .05

4.1.4 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์

ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ
สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ ชั้นปี และสำนักวิชา มีรายละเอียด ดังนี้

1) เพศ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ
สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดัง
ตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ
สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	N	M	S.D.	t	df	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	10	4.58	0.26	0.43	18	0.67
	หญิง	10	4.50	0.51			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ	ชาย	10	4.50	0.44	-0.56	18	0.58
	หญิง	10	4.62	0.51			
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษา	ชาย	10	4.60	0.49	0.24	18	0.81
	หญิง	10	4.53	0.72			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	10	4.45	0.55	-0.64	18	0.53
	หญิง	10	4.65	0.82			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	10	4.55	0.60	-1.63	18	0.12
	หญิง	10	3.65	0.94			
ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	10	4.55	0.26	-0.21	18	0.84
	หญิง	10	4.59	0.52			

2) ชั้นปีที่กำลังศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีที่ศึกษา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

2.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและชั้นปี ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-2 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3-4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

คาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1-2 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3-4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

ภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศ และประชาสัมพันธ์ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1	4	4.39	0.62	มาก
	2	4	4.64	0.21	มากที่สุด
	3	4	4.64	0.47	มากที่สุด
	4	8	4.51	0.34	มากที่สุด
	รวม	20	4.54	0.39	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	1	4	4.25	0.60	มาก
	2	4	4.35	0.55	มาก
	3	4	4.80	0.23	มากที่สุด
	4	8	4.70	0.40	มากที่สุด
	รวม	20	4.56	0.47	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	1	4	4.08	0.83	มาก
	2	4	4.67	0.67	มากที่สุด
	3	4	4.83	0.33	มากที่สุด
	4	8	4.63	0.52	มากที่สุด
	รวม	20	4.57	0.60	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	1	4	4.13	1.18	มาก
	2	4	4.38	0.75	มาก
	3	4	4.75	0.29	มากที่สุด
	4	8	4.75	0.46	มากที่สุด
	รวม	20	4.55	0.69	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	1	4	4.13	0.63	มาก
	2	4	5.00	0.00	มากที่สุด
	3	4	5.00	0.00	มากที่สุด
	4	8	4.75	0.46	มากที่สุด
	รวม	20	4.72	0.50	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ภาพรวมทั้งหมด	1	4	4.26	0.67	มาก
	2	4	4.58	0.27	มากที่สุด
	3	4	4.75	0.32	มากที่สุด
	4	8	4.62	0.31	มากที่สุด
	รวม	20	4.57	0.40	มากที่สุด

2.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้าน

และชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านการดูแลเอาใจใส่ในนักศึกษา นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	0.18	3	0.06	0.34	0.80
	Within Groups	2.75	16	0.17		
	Total	2.92	19			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	Between Groups	0.95	3	0.32	1.55	0.24
	Within Groups	3.26	16	0.20		
	Total	4.21	19			

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	Between Groups	1.29	3	0.43	1.22	0.34
	Within Groups	5.62	16	0.35		
	Total	6.91	19			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	Between Groups	1.33	3	0.44	0.93	0.45
	Within Groups	7.63	16	0.48		
	Total	8.95	19			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	Between Groups	2.05	3	0.68	4.07	0.03*
	Within Groups	2.69	16	0.17		
	Total	4.74	19			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	0.53	3	0.18	1.12	0.37
	Within Groups	2.52	16	0.16		
	Total	3.05	19			

* p < .05

จากผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษาที่พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า มีเพียง 2 คู่เท่านั้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 2 และกลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 3 รายละเอียดผลการทดสอบดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบรายคู่หลัง

ปัจจัย	ชั้นปี	N	M	S.D.	t	df	p
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	1	4	4.13	0.63	-2.78	6	0.03*
	2	4	5.00	0.00			
	1	4	4.13	0.63	-2.78	6	0.03*
	3	4	5.00	0.00			
	1	4	4.13	0.63	-1.97	10	0.08
	4	8	4.75	0.46			
	2	4	5.00	0.00	-	-	-
	3	4	5.00	0.00			
	2	4	5.00	0.00	1.53	7	0.17
	4	8	4.75	0.46			
	3	4	5.00	0.00	1.53	7	0.17
	4	8	4.75	0.46			

*p < 0.05

3) สำนักวิชา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ระหว่างสำนักวิชา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

3.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชา ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด โดย สวตศ. สวทส. สวพ. สวทพ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทก. สว. สวพย. และ สวสธ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด โดย สวตศ. สว. สวพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

มากที่สุด โดย สววศ. สวว. สวพ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทก. สวทส. สวทพ. สวพย. และ สวสธ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวว. สวพ. สวทพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทส. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ยกเว้นเพียง สวทก. สำนักวิชาเดียวที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับปานกลาง

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวว. สวพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทก. สวทส. และ สวทพ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวว. สวพ. สวทพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทก. สวทส. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสำนักวิชา รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
	สววศ.	7	4.67	0.43	มากที่สุด
	สวทก.	2	4.17	0.86	มาก
	สวทส.	3	4.59	0.23	มากที่สุด
	สวว.	3	4.48	0.13	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	1	4.67	0.00	มากที่สุด
	สวพย.	1	4.00	0.00	มาก
	สวสธ.	2	4.44	0.00	มาก
	รวม	20	4.54	0.39	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ	สวศ.	7	4.66	0.43	มากที่สุด
	สวทก.	2	3.80	0.28	มาก
	สวทส.	3	4.27	0.64	มาก
	สว.	3	4.87	0.23	มากที่สุด
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	1	4.40	0.00	มาก
	สวพย.	1	4.60	0.00	มากที่สุด
	สวสธ.	2	4.80	0.00	มากที่สุด
	รวม	20	4.56	0.47	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา	สวศ.	7	4.76	0.50	มากที่สุด
	สวทก.	2	4.00	1.41	มาก
	สวทส.	3	4.22	0.69	มาก
	สว.	3	4.89	0.19	มากที่สุด
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	1	4.33	0.00	มาก
	สวพย.	1	4.33	0.00	มาก
	สวสธ.	2	4.50	0.71	มาก
	รวม	20	4.57	0.60	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	สวศ.	7	4.64	0.48	มากที่สุด
	สวทก.	2	3.25	1.06	ปานกลาง
	สวทส.	3	4.17	0.76	มาก
	สว.	3	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวพย.	1	4.50	0.00	มาก
	สวสธ.	2	5.00	0.00	มากที่สุด
	รวม	20	4.55	0.69	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	สวศ.	7	4.86	0.38	มากที่สุด
	สวทก.	2	4.50	0.71	มาก
	สวทส.	3	4.50	0.87	มาก
	สวว.	3	4.67	0.58	มากที่สุด
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	1	4.00	0.00	มาก
	สวพย.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวสธ.	2	5.00	0.00	มากที่สุด
	รวม		20	4.72	0.50
ภาพรวมทั้งหมด	สวศ.	7	4.69	0.38	มากที่สุด
	สวทก.	2	4.00	0.81	มาก
	สวทส.	3	4.41	0.43	มาก
	สวว.	3	4.70	0.10	มากที่สุด
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	1	4.52	0.00	มากที่สุด
	สวพย.	1	4.33	0.00	มาก
	สวสธ.	2	4.64	0.10	มากที่สุด
	รวม		20	4.57	0.40

3.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชาได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสำนักวิชา พบว่า ระดับความคาดหวังของนักศึกษาแต่ละสำนักวิชาไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ
สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	Between Groups	0.95	7	0.14	0.82	0.59
	Within Groups	1.97	12	0.16		
	Total	2.92	19			
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ในการบริการ	Between Groups	2.10	7	0.30	1.70	0.20
	Within Groups	2.11	12	0.18		
	Total	4.21	19			
ด้านการตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษา	Between Groups	1.88	7	0.27	0.64	0.72
	Within Groups	5.03	12	0.42		
	Total	6.91	19			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ นักศึกษา	Between Groups	5.30	7	0.76	2.49	0.08
	Within Groups	3.65	12	0.30		
	Total	8.95	19			
ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา	Between Groups	1.21	7	0.17	0.59	0.75
	Within Groups	3.52	12	0.29		
	Total	4.74	19			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	1.13	7	0.16	1.02	0.47
	Within Groups	1.91	12	0.16		
	Total	3.05	19			

4.2 งานวินัยนักศึกษาและการทหาร

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำนวน 40 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 และเป็นนักศึกษาของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานวินัยนักศึกษาและการทหาร (n=40)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	47.50
หญิง	21	52.50
รวม	40	100.00
ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	10	25.00
ชั้นปีที่ 2	9	22.50
ชั้นปีที่ 3	8	20.00
ชั้นปีที่ 4	13	32.50
รวม	40	100.00
สำนักวิชา		
วิศวกรรมศาสตร์	19	47.50
เทคโนโลยีการเกษตร	5	12.50
เทคโนโลยีสังคม	5	12.50
วิทยาศาสตร์	2	5.00
แพทยศาสตร์	1	2.50
ทันตแพทยศาสตร์	2	5.00
พยาบาลศาสตร์	2	5.00
สาธารณสุขศาสตร์	4	10.00
รวม	40	100.00

4.2.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร สรุปได้ดังนี้

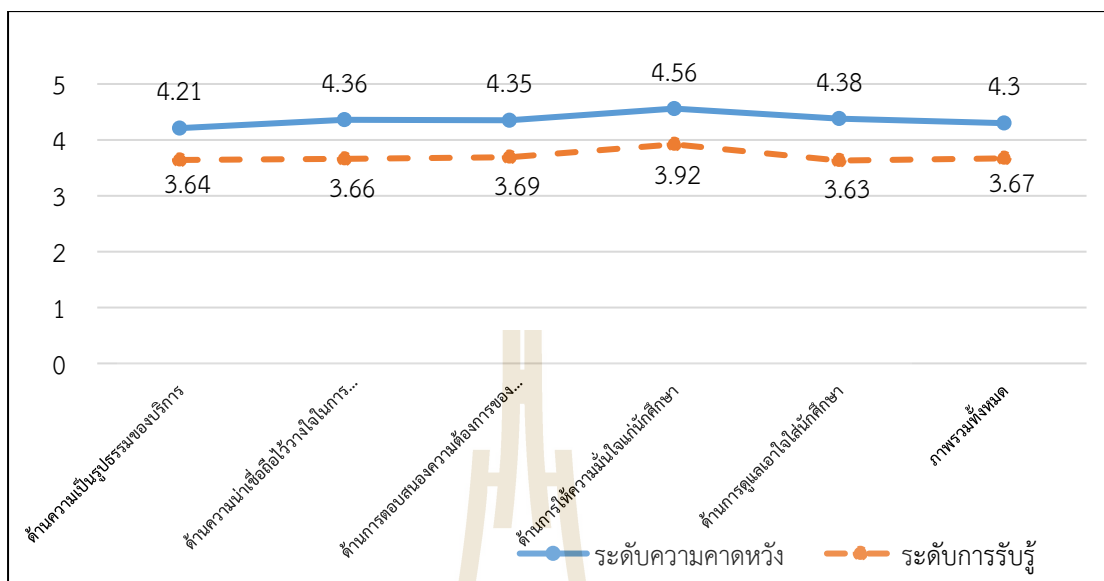
1) ระดับความคาดหวังต่อการการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในระดับมาก ในภาพรวม ($M=4.30$, $S.D.=0.62$) และระดับมากถึงมากที่สุดในรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.56$, $S.D.=0.72$) รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=4.21$, $S.D.=0.66$) ตามลำดับ

2) ระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในระดับมากในภาพรวม ($M=3.67$, $S.D.=0.72$) และรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=3.92$, $S.D.=0.82$) รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=3.63$, $S.D.=1.06$) ตามลำดับ

รายละเอียดระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร รายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และแผนภูมิที่ 4.2

ตารางที่ 4.11 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.21	0.66	มาก	3.64	0.71	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.36	0.74	มาก	3.66	0.85	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.35	0.73	มาก	3.69	0.88	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.56	0.72	มากที่สุด	3.92	0.82	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.38	0.80	มาก	3.63	1.06	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.30	0.62	มาก	3.67	0.72	มาก



แผนภูมิที่ 4.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน
ของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร

4.2.3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงาน วินัยนักศึกษาและการทหาร

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานวินัยนักศึกษาและการทหาร พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้าน รายละเอียดผลการเปรียบเทียบรายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ
งานวินัยนักศึกษาและการทหาร

ปัจจัย	ผลต่างรายคู่		t	df	p
	M	S.D.			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.58	0.75	4.82	37	0.00*
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.72	0.88	5.06	37	0.00*
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	0.69	0.97	4.39	37	0.00*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	0.64	0.91	4.35	37	0.00*
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	0.82	1.16	4.32	37	0.00*
ภาพรวมทั้งหมด	0.65	0.75	5.38	37	0.00*

* $p < .05$

4.2.4 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานวินัย นักศึกษาและการทหาร

1) เพศ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานวินัย
นักศึกษาและการทหาร จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	N	M	S.D.	t	df	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	18	4.05	0.59	-1.38	37	0.18
	หญิง	21	4.34	0.71			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ชาย	18	4.35	0.57	-0.05	37	0.96
	หญิง	21	4.37	0.87			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	ชาย	18	4.2	0.77	-1.16	37	0.25
	หญิง	21	4.48	0.7			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	18	4.44	0.68	-0.96	37	0.34
	หญิง	21	4.67	0.75			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	18	4.14	0.72	-1.83	37	0.08
	หญิง	21	4.6	0.82			
ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	18	4.18	0.54	-1.15	37	0.26
	หญิง	21	4.41	0.67			

2) ชั้นปีที่กำลังศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารระหว่างชั้นปีที่ศึกษา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

2.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและชั้นปีได้ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารในระดับมาก

ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารในระดับมากที่สุด

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารในระดับมากที่สุด

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารในระดับมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารในระดับมาก

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารในระดับมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารในระดับมาก

ภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารในระดับมาก

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1	10	4.10	0.66	มาก
	2	9	4.27	0.56	มาก
	3	7	4.36	0.72	มาก
	4	13	4.17	0.75	มาก
	รวม	39	4.21	0.66	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	1	10	4.48	0.56	มาก
	2	9	4.48	0.52	มาก
	3	7	4.52	0.70	มากที่สุด
	4	13	4.09	0.98	มาก
	รวม	39	4.36	0.74	มาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา	1	10	4.20	0.48	มาก
	2	9	4.30	0.77	มาก
	3	7	4.29	0.95	มาก
	4	13	4.54	0.79	มากที่สุด
	รวม	39	4.35	0.73	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	1	10	4.60	0.70	มากที่สุด
	2	9	4.44	0.77	มาก
	3	7	4.79	0.39	มากที่สุด
	4	13	4.50	0.87	มาก
	รวม	39	4.56	0.72	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	1	10	4.55	0.55	มากที่สุด
	2	9	4.44	0.58	มาก
	3	7	4.36	1.18	มาก
	4	13	4.23	0.90	มาก
	รวม	39	4.38	0.80	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	1	10	4.28	0.55	มาก
	2	9	4.35	0.53	มาก
	3	7	4.42	0.73	มาก
	4	13	4.22	0.72	มาก
	รวม	39	4.30	0.62	มาก

2.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและ ชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้าน
การดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อ
การให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
งานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานวินัย
นักศึกษาและการทหาร จำแนกตามชั้นปีการศึกษา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	Between Groups	0.32	3	0.11	0.23	0.88
	Within Groups	16.34	35	0.47		
	Total	16.66	38			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	Between Groups	1.42	3	0.47	0.86	0.47
	Within Groups	19.39	35	0.55		
	Total	20.81	38			
ด้านการตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษา	Between Groups	0.74	3	0.25	0.44	0.73
	Within Groups	19.69	35	0.56		
	Total	20.43	38			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ นักศึกษา	Between Groups	0.54	3	0.18	0.33	0.80
	Within Groups	19.05	35	0.54		
	Total	19.59	38			
ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา	Between Groups	0.62	3	0.21	0.31	0.82
	Within Groups	23.61	35	0.67		
	Total	24.23	38			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	0.21	3	0.07	0.17	0.92
	Within Groups	14.29	35	0.41		
	Total	14.50	38			

3) สำนักวิชา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหารระหว่างสำนักวิชา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

3.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและชั้นปี ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย สวตค. สวตท. สวตส. สวต. สวตพ. สวตพย. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ส่วน สวพ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ยกเว้น เพียง สวสธ. สำนักวิชาเดียวที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับปานกลาง

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวว. สวพย. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทก. สวทส. สวพ. และ สวทพ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ยกเว้น เพียง สวสธ. สำนักวิชาเดียวที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับปานกลาง

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวทส. สวว. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทก. และ สวพ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทก. สวทส. สวพ. สวทพ. สวพย. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวว. และ สวสธ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวว. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทก. สวทส. สวพ. และ สวทพ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวว. สวพย. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวทส. สวพ. และ สวทพ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ยกเว้น เพียง สวสธ. สำนักวิชาเดียวที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับปานกลาง

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามสำนักวิชา รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและ
การทหาร จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	สวศ.	18	4.22	0.62	มาก
	สวทก.	5	4.47	0.66	มาก
	สวทส.	5	4.43	0.62	มาก
	สว.	2	4.33	0.59	มาก
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	2	4.50	0.59	มาก
	สวพย.	2	3.54	0.88	มาก
	สวสธ.	4	3.47	0.55	ปานกลาง
	รวม	39	4.21	0.66	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	สวศ.	18	4.39	0.59	มาก
	สวทก.	5	4.80	0.22	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.67	0.42	มากที่สุด
	สว.	2	4.50	0.71	มาก
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	2	4.92	0.12	มากที่สุด
	สวพย.	2	3.75	1.06	มาก
	สวสธ.	4	3.08	0.91	ปานกลาง
	รวม	39	4.36	0.74	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	สวศ.	18	4.33	0.74	มาก
	สวทก.	5	4.60	0.43	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.47	0.84	มาก
	สว.	2	4.17	1.18	มาก
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	2	4.50	0.71	มาก
	สวพย.	2	4.50	0.71	มาก
	สวสธ.	4	3.75	0.96	มาก
	รวม	39	4.35	0.73	มาก

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	สวศ.	18	4.53	0.58	มากที่สุด
	สวทก.	5	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.60	0.89	มากที่สุด
	สว.	2	4.25	1.06	มาก
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	2	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวพย.	2	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวสธ.	4	3.75	1.26	มาก
	รวม	39	4.56	0.72	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	สวศ.	18	4.22	0.77	มาก
	สวทก.	5	4.90	0.22	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.70	0.45	มากที่สุด
	สว.	2	4.25	1.06	มาก
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	2	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวพย.	2	4.50	0.71	มาก
	สวสธ.	4	3.63	1.38	มาก
	รวม	39	4.38	0.80	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	สวศ.	18	4.30	0.57	มาก
	สวทก.	5	4.65	0.40	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.53	0.54	มากที่สุด
	สว.	2	4.34	0.76	มาก
	สวพ.	1	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวทพ.	2	4.68	0.40	มากที่สุด
	สวพย.	2	3.90	0.54	มาก
	สวสธ.	4	3.44	0.62	ปานกลาง
	รวม	39	4.30	0.62	มาก

3.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชาได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการนักศึกษาทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามสำนักวิชา รายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	4.51	7	0.64	1.64	0.16
	Within Groups	12.15	31	0.39		
	Total	16.66	38			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	Between Groups	9.79	7	1.40	3.93	0.00*
	Within Groups	11.02	31	0.36		
	Total	20.81	38			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	Between Groups	2.41	7	0.34	0.59	0.76
	Within Groups	18.03	31	0.58		
	Total	20.43	38			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	Between Groups	4.78	7	0.68	1.43	0.23
	Within Groups	14.81	31	0.48		
	Total	19.59	38			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	Between Groups	5.81	7	0.83	1.40	0.24
	Within Groups	18.42	31	0.59		
	Total	24.23	38			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	4.93	7	0.70	2.28	0.05
	Within Groups	9.57	31	0.31		
	Total	14.50	38			

*p < 0.05

จากผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการที่พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า มี 4 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง สววศ. กับ สวทพ. สววศ. กับ สวสธ. สวทก. กับ สวสธ. และ สวทส. กับ สวสธ. รายละเอียดผลการทดสอบดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบรายคู่

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	t	df	p
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	สววศ.	18	4.39	0.59	-3.24	10	0.01*
	สวทพ.	2	4.92	0.12			
	สววศ.	18	4.39	0.59	3.63	20	0.00*
	สวสธ.	4	3.08	0.91			
	สวทก.	5	4.80	0.22	4.15	7	0.00*
	สวสธ.	4	3.08	0.91			
	สวทส.	5	4.67	0.42	3.49	7	0.01*
	สวสธ.	4	3.08	0.91			

*p < 0.05

4.3 งานกิจกรรมนักศึกษา

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 40 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 และเป็นนักศึกษาของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานกิจกรรมนักศึกษา (n=40)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	47.50
หญิง	21	52.50
รวม	40	100.00
ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	9	22.50
ชั้นปีที่ 2	9	22.50
ชั้นปีที่ 3	8	20.00
ชั้นปีที่ 4	14	35.00
รวม	40	100.00
สำนักวิชา		
วิศวกรรมศาสตร์	17	42.50
เทคโนโลยีการเกษตร	7	17.50
เทคโนโลยีสังคม	5	12.50
วิทยาศาสตร์	2	5.00
แพทยศาสตร์	2	5.00
ทันตแพทยศาสตร์	2	5.00
พยาบาลศาสตร์	2	5.00
สาธารณสุขศาสตร์	3	7.50
รวม	40	100.00

4.3.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา สรุปได้ดังนี้

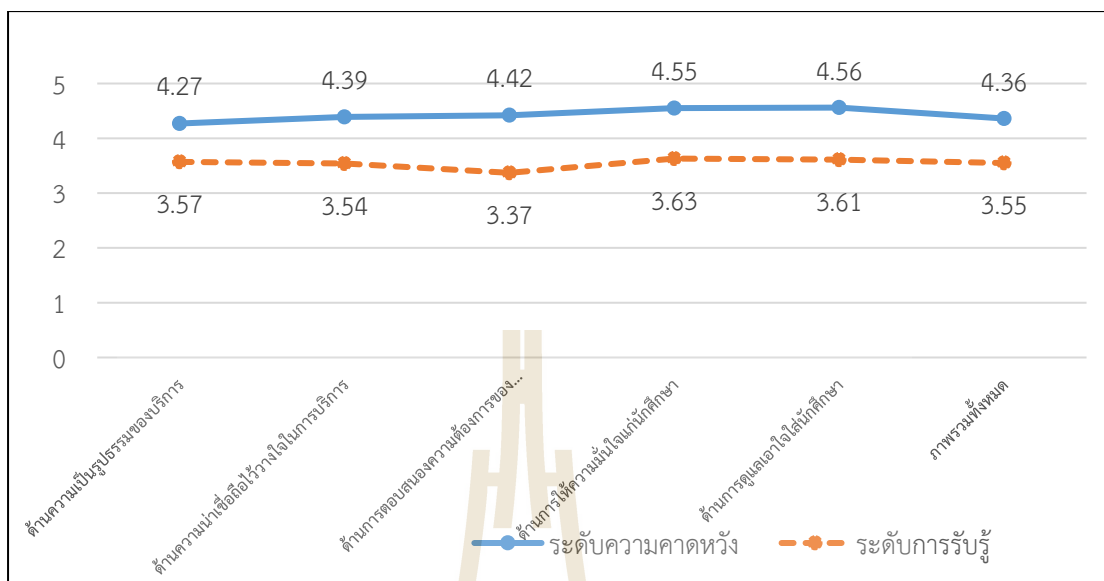
1) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากในภาพรวม ($M=4.36$, $S.D.=0.63$) และในระดับมากถึงมากที่สุดโดยรวม โดยด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.56$, $S.D.=0.73$) รองลงมาเป็นด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=4.27$, $S.D.=0.68$) ตามลำดับ

2) ระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากในภาพรวม ($M=3.55$, $S.D.=0.64$) และในระดับปานกลางถึงมากโดยรวม โดยด้านด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=3.63$, $S.D.=0.90$) รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=3.37$, $S.D.=0.84$) ตามลำดับ

รายละเอียดระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.20 และแผนภูมิที่ 4.3

ตารางที่ 4.20 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.68	มาก	3.57	0.68	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.39	0.65	มาก	3.54	0.76	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.42	0.69	มาก	3.37	0.84	ปานกลาง
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.55	0.68	มากที่สุด	3.63	0.90	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.56	0.73	มากที่สุด	3.61	0.90	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.36	0.63	มาก	3.55	0.64	มาก



แผนภูมิที่ 4.3 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา

4.3.3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานกิจกรรมนักศึกษา พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้าน รายละเอียดผลการเปรียบเทียบแสดงได้ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา

ปัจจัย	ผลต่างรายคู่		t	df	p
	M	S.D.			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.71	0.77	5.78	39	0.00*
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.86	0.93	5.83	39	0.00*
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	1.05	1.08	6.14	39	0.00*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	0.93	0.99	5.91	39	0.00*
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	0.95	0.99	6.06	39	0.00*
ภาพรวมทั้งหมด	0.81	0.77	6.64	39	0.00*

$p < .05$

4.3.4 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงาน ของงานกิจกรรมนักศึกษา

ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และสำนักวิชา มีรายละเอียด ดังนี้

1) เพศ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรม นักศึกษา จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	N	M	S.D.	t	df	p																																																								
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	19	4.29	0.84	0.17	38	0.86																																																								
	หญิง	21	4.26	0.53				ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ชาย	19	4.36	0.76	-0.34	38	0.74	หญิง	21	4.43	0.54	ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	ชาย	19	4.33	0.71	-0.73	38	0.47	หญิง	21	4.49	0.67	ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	19	4.53	0.7	-0.21	38	0.84	หญิง	21	4.57	0.68	ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	19	4.5	0.75	-0.51	38	0.61	หญิง	21	4.62	0.72	ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	19	4.34	0.76	-0.12	38	0.91
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ชาย	19	4.36	0.76	-0.34	38	0.74																																																								
	หญิง	21	4.43	0.54				ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	ชาย	19	4.33	0.71	-0.73	38	0.47	หญิง	21	4.49	0.67	ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	19	4.53	0.7	-0.21	38	0.84	หญิง	21	4.57	0.68	ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	19	4.5	0.75	-0.51	38	0.61	หญิง	21	4.62	0.72	ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	19	4.34	0.76	-0.12	38	0.91	หญิง	21	4.37	0.5								
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	ชาย	19	4.33	0.71	-0.73	38	0.47																																																								
	หญิง	21	4.49	0.67				ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	19	4.53	0.7	-0.21	38	0.84	หญิง	21	4.57	0.68	ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	19	4.5	0.75	-0.51	38	0.61	หญิง	21	4.62	0.72	ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	19	4.34	0.76	-0.12	38	0.91	หญิง	21	4.37	0.5																				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	19	4.53	0.7	-0.21	38	0.84																																																								
	หญิง	21	4.57	0.68				ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	19	4.5	0.75	-0.51	38	0.61	หญิง	21	4.62	0.72	ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	19	4.34	0.76	-0.12	38	0.91	หญิง	21	4.37	0.5																																
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	19	4.5	0.75	-0.51	38	0.61																																																								
	หญิง	21	4.62	0.72				ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	19	4.34	0.76	-0.12	38	0.91	หญิง	21	4.37	0.5																																												
ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	19	4.34	0.76	-0.12	38	0.91																																																								
	หญิง	21	4.37	0.5																																																											

2) ชั้นปีที่กำลังศึกษา

2.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและชั้นปีได้ดังนี้

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษาระหว่างชั้นปีที่ศึกษา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากที่สุด

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1-2 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1-2 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3-4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากที่สุด

ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-2, และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมาก

ภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาชั้นปีที่ 1- 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมาก

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1	9	4.25	1.17	มาก
	2	9	4.18	0.42	มาก
	3	8	4.25	0.71	มาก
	4	14	4.36	0.41	มาก
	รวม	40	4.27	0.68	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	1	9	4.24	1.10	มาก
	2	9	4.33	0.51	มาก
	3	8	4.40	0.51	มาก
	4	14	4.53	0.41	มากที่สุด
	รวม	40	4.39	0.65	มาก

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา	1	9	4.33	1.09	มาก
	2	9	4.30	0.75	มาก
	3	8	4.54	0.43	มากที่สุด
	4	14	4.48	0.45	มาก
	รวม	40	4.42	0.69	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	1	9	4.33	0.90	มาก
	2	9	4.39	0.89	มาก
	3	8	4.63	0.44	มากที่สุด
	4	14	4.75	0.43	มากที่สุด
	รวม	40	4.55	0.68	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	1	9	4.61	0.86	มากที่สุด
	2	9	4.56	0.85	มากที่สุด
	3	8	4.38	0.88	มาก
	4	14	4.64	0.50	มากที่สุด
	รวม	40	4.56	0.73	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	1	9	4.29	1.06	มาก
	2	9	4.27	0.52	มาก
	3	8	4.35	0.59	มาก
	4	14	4.46	0.34	มาก
	รวม	40	4.36	0.63	มาก

2.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและ ชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจใน
การบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อ
การให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
งานของงานกิจกรรมนักศึกษาจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	Between Groups	0.20	3	0.07	0.13	0.94
	Within Groups	18.04	36	0.50		
	Total	18.23	39			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	Between Groups	0.49	3	0.16	0.37	0.78
	Within Groups	15.87	36	0.44		
	Total	16.36	39			
ด้านการตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษา	Between Groups	0.37	3	0.12	0.24	0.87
	Within Groups	18.02	36	0.50		
	Total	18.39	39			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ นักศึกษา	Between Groups	1.26	3	0.42	0.91	0.45
	Within Groups	16.64	36	0.46		
	Total	17.90	39			
ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา	Between Groups	0.39	3	0.13	0.23	0.87
	Within Groups	20.20	36	0.56		
	Total	20.59	39			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	0.25	3	0.08	0.20	0.89
	Within Groups	15.09	36	0.42		
	Total	15.34	39			

3) สำนักวิชา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษาระหว่างสำนักวิชา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

3.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชา ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวทส. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ส่วน สวทก.

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ยกเว้นเพียงสำนักวิชา สวว. สำนักวิชาเดียวที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับปานกลาง

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวว. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ส่วน สวทก. และ สวทส. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทส. สวว. สวทพ. สวพย. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวพ. และสวสธ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทก. สวพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทส. สวว. สวทพ. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ด้านการดูแลเอาใจใส่ในนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทส. สวว. และ สวทพ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทส. สวว. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ส่วนสำนักวิชา สวทก. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา รายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา
จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	สวศ.	17	4.21	0.88	มาก
	สวทก.	7	4.68	0.37	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.31	0.57	มาก
	สว.	2	3.50	0.30	ปานกลาง
	สวพ.	2	4.50	0.30	มาก
	สวทพ.	2	4.07	0.10	มาก
	สวพย.	2	4.32	0.56	มาก
	สวสธ.	3	4.07	0.47	มาก
	รวม	40	4.27	0.68	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	สวศ.	17	4.32	0.77	มาก
	สวทก.	7	4.60	0.64	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.56	0.67	มากที่สุด
	สว.	2	3.90	0.14	มาก
	สวพ.	2	4.10	0.14	มาก
	สวทพ.	2	4.50	0.71	มาก
	สวพย.	2	4.50	0.42	มาก
	สวสธ.	3	4.47	0.50	มาก
	รวม	40	4.39	0.65	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	สวศ.	17	4.29	0.73	มาก
	สวทก.	7	4.52	0.72	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.27	0.95	มาก
	สว.	2	4.50	0.71	มาก
	สวพ.	2	4.67	0.47	มากที่สุด
	สวทพ.	2	4.50	0.71	มาก
	สวพย.	2	4.50	0.71	มาก
	สวสธ.	3	4.78	0.38	มากที่สุด
	รวม	40	4.42	0.69	มาก

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	สวศ.	17	4.53	0.74	มากที่สุด
	สวทก.	7	4.71	0.39	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.40	1.08	มาก
	สว.	2	4.50	0.71	มาก
	สวพ.	2	4.75	0.35	มากที่สุด
	สวทพ.	2	4.50	0.71	มาก
	สวพย.	2	4.25	1.06	มาก
	สวสธ.	3	4.67	0.58	มากที่สุด
	รวม	40	4.55	0.68	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	สวศ.	17	4.44	0.77	มาก
	สวทก.	7	4.86	0.38	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.50	1.12	มาก
	สว.	2	4.00	1.41	มาก
	สวพ.	2	4.75	0.35	มากที่สุด
	สวทพ.	2	4.50	0.71	มาก
	สวพย.	2	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวสธ.	3	4.67	0.58	มากที่สุด
	รวม	40	4.56	0.73	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	สวศ.	17	4.44	0.77	มาก
	สวทก.	7	4.86	0.38	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.50	1.12	มาก
	สว.	2	4.00	1.41	มาก
	สวพ.	2	4.75	0.35	มากที่สุด
	สวทพ.	2	4.50	0.71	มาก
	สวพย.	2	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวสธ.	3	4.67	0.58	มากที่สุด
	รวม	40	4.56	0.73	มากที่สุด

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ภาพรวมทั้งหมด	สวศ.	17	4.28	0.79	มาก
	สวทก.	7	4.66	0.42	มากที่สุด
	สวทส.	5	4.38	0.69	มาก
	สวว.	2	3.81	0.44	มาก
	สวพ.	2	4.48	0.30	มาก
	สวทพ.	2	4.27	0.38	มาก
	สวพย.	2	4.42	0.38	มาก
	สวสธ.	3	4.32	0.47	มาก
	รวม		40	4.36	0.63

3.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชาได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา พบว่า ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสำนักวิชาไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	2.76	7	0.39	0.82	0.58
	Within Groups	15.47	32	0.48		
	Total	18.23	39			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	Between Groups	1.26	7	0.18	0.38	0.91
	Within Groups	15.10	32	0.47		
	Total	16.36	39			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	Between Groups	1.01	7	0.14	0.26	0.96
	Within Groups	17.38	32	0.54		
	Total	18.39	39			

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	Between Groups	0.62	7	0.09	0.16	0.99
	Within Groups	17.28	32	0.54		
	Total	17.90	39			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	Between Groups	2.00	7	0.29	0.49	0.83
	Within Groups	18.59	32	0.58		
	Total	20.59	39			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	1.42	7	0.20	0.47	0.85
	Within Groups	13.92	32	0.43		
	Total	15.34	39			

4.4 งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

4.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 40 คน พบว่า เป็นเพศชายและหญิงจำนวนเท่ากัน กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 มากที่สุด และเป็นนักศึกษาของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (n=40)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	20	50.00
หญิง	20	50.00
รวม	40	100.00
ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	9	22.50
ชั้นปีที่ 2	9	22.50
ชั้นปีที่ 3	8	20.00
ชั้นปีที่ 4	14	35.00
รวม	40	100.00

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักวิชา		
วิศวกรรมศาสตร์	16	40.00
เทคโนโลยีการเกษตร	4	10.00
เทคโนโลยีสังคม	7	17.50
วิทยาศาสตร์	3	7.50
แพทยศาสตร์	2	5.00
ทันตแพทยศาสตร์	2	5.00
พยาบาลศาสตร์	2	5.00
สาธารณสุขศาสตร์	4	10.00
รวม	40	100.00

4.4.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ สรุปได้ดังนี้

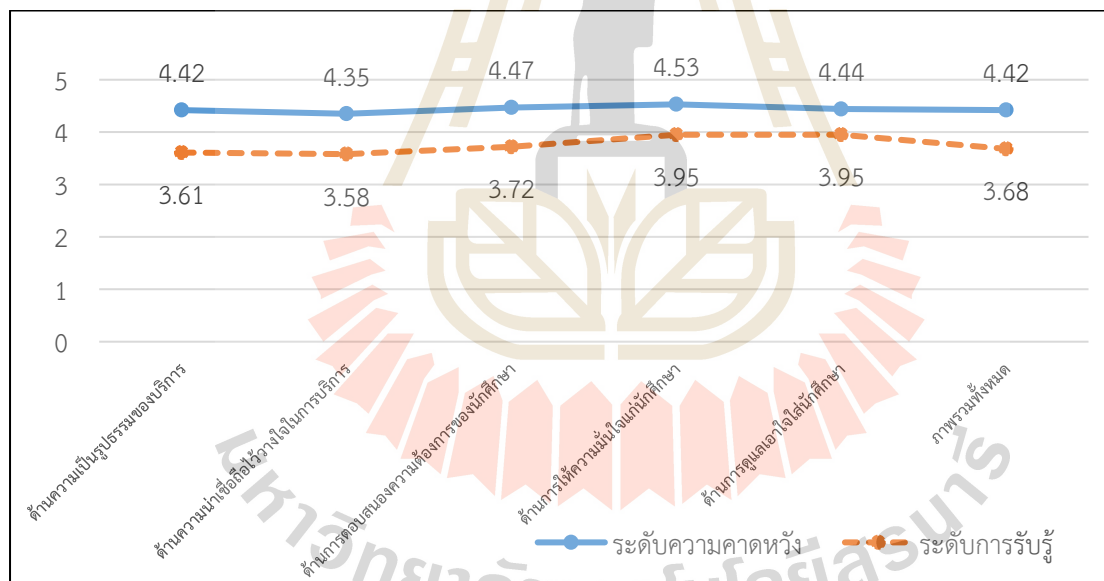
1) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมากในภาพรวม ($M=4.42$, $S.D.=0.50$) และระดับมากถึงมากที่สุดในระดับรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.53$, $S.D.=0.59$) รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=4.35$, $S.D.=0.66$) ตามลำดับ

2) ระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อการให้บริการของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมากในภาพรวม ($M=3.68$, $S.D.=0.53$) และรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ($M=3.95$, $S.D.=0.72$) และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ($M=3.95$, $S.D.=0.77$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็น ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=3.58$, $S.D.=0.63$) ตามลำดับ

รายละเอียดระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รายละเอียดดังตารางที่ 4.28 และแผนภูมิที่ 4.4

ตารางที่ 4.28 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.42	0.47	มาก	3.61	0.61	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.35	0.66	มาก	3.58	0.63	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.47	0.58	มาก	3.72	0.61	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.53	0.59	มากที่สุด	3.95	0.72	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.44	0.67	มาก	3.95	0.77	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.42	0.50	มาก	3.68	0.53	มาก



แผนภูมิที่ 4.4 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

4.4.3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงาน ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมพบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้าน รายละเอียดผลการเปรียบเทียบ แสดงได้ ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน
ของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ปัจจัย	ผลต่างรายคู่		t	df	p
	M	S.D.			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.81	0.73	6.96	39	0.00*
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.77	0.91	5.36	39	0.00*
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	0.76	0.81	5.90	39	0.00*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	0.58	0.77	4.71	39	0.00*
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	0.49	0.92	3.36	39	0.00*
ภาพรวมทั้งหมด	0.74	0.71	6.59	39	0.00*

* $p < .05$

4.4.4 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม

ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ ชั้นปี และสำนักวิชา มีรายละเอียด ดังนี้

1) เพศ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ
งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	N	M	S.D.	t	df	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	20	4.43	0.48	0.20	38	0.84
	หญิง	20	4.40	0.48			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ชาย	20	4.33	0.74	-0.18	38	0.86
	หญิง	20	4.37	0.60			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	ชาย	20	4.53	0.55	0.63	38	0.54
	หญิง	20	4.42	0.63			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	20	4.55	0.60	0.27	38	0.79
	หญิง	20	4.50	0.58			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	20	4.50	0.63	0.58	38	0.56
	หญิง	20	4.38	0.72			
ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	20	4.44	0.51	0.24	38	0.81
	หญิง	20	4.40	0.49			

2) ชั้นปีที่กำลังศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ระหว่างชั้นปีที่ศึกษา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

2.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-2 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมากที่สุด

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมาก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมาก

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมากที่สุด

ภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในระดับมาก

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1	9	4.60	0.48	มากที่สุด
	2	9	4.21	0.48	มาก
	3	8	4.58	0.47	มากที่สุด
	4	14	4.34	0.45	มาก
	รวม	40	4.42	0.47	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	1	9	4.43	0.80	มาก
	2	9	4.16	0.91	มาก
	3	8	4.55	0.53	มากที่สุด
	4	14	4.31	0.46	มาก
	รวม	40	4.35	0.66	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	1	9	4.59	0.55	มากที่สุด
	2	9	4.15	0.65	มาก
	3	8	4.63	0.45	มากที่สุด
	4	14	4.52	0.61	มากที่สุด
	รวม	40	4.48	0.58	มาก

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	1	9	4.56	0.68	มากที่สุด
	2	9	4.22	0.67	มาก
	3	8	4.88	0.35	มากที่สุด
	4	14	4.50	0.52	มาก
	รวม	40	4.53	0.59	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	1	9	4.44	0.73	มาก
	2	9	4.11	0.82	มาก
	3	8	4.81	0.37	มากที่สุด
	4	14	4.43	0.62	มาก
	รวม	40	4.44	0.67	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	1	9	4.54	0.56	มากที่สุด
	2	9	4.18	0.55	มาก
	3	8	4.63	0.43	มากที่สุด
	4	14	4.38	0.42	มาก
	รวม	40	4.42	0.50	มาก

2.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ, ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามชั้นปีศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามชั้นปีการศึกษา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	0.97	3	0.32	1.50	0.23
	Within Groups	7.80	36	0.22		
	Total	8.77	39			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	Between Groups	0.73	3	0.24	0.54	0.66
	Within Groups	16.41	36	0.46		
	Total	17.15	39			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	Between Groups	1.30	3	0.43	1.30	0.29
	Within Groups	12.01	36	0.33		
	Total	13.31	39			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	Between Groups	1.82	3	0.61	1.88	0.15
	Within Groups	11.65	36	0.32		
	Total	13.48	39			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	Between Groups	2.09	3	0.70	1.61	0.20
	Within Groups	15.51	36	0.43		
	Total	17.59	39			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	1.01	3	0.34	1.41	0.26
	Within Groups	8.55	36	0.24		
	Total	9.56	39			

3) สำนักวิชา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมระหว่างสำนักวิชา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

3.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชาได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. กลุ่ม

ตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวทส. สวว. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. และ สวทก. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทส. สวว. สวพ. สวทพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ยกเว้น เพียง สวพย. สำนักวิชาเดียวที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับปานกลาง

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. และ สวว. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวทส. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวพ. สวทพ. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวทส. สวว. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทก. สวว. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทส. สวพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ยกเว้น เพียง สวทพ. สำนักวิชาเดียวที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับปานกลาง

ภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวทส. สวว. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามสำนักวิชา รายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย	สำนัก วิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	สวศ.	16	4.56	0.37	มากที่สุด
	สวทก.	4	4.45	0.48	มาก
	สวทส.	7	4.34	0.43	มาก
	สว.	3	4.30	0.75	มาก
	สวพ.	2	4.40	0.57	มาก
	สวทพ.	2	4.40	0.85	มาก
	สวพย.	2	3.55	0.35	มาก
	สวสธ.	4	4.45	0.47	มาก
	รวม	40	4.42	0.47	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ	สวศ.	16	4.51	0.55	มากที่สุด
	สวทก.	4	4.65	0.47	มากที่สุด
	สวทส.	7	4.37	0.53	มาก
	สว.	3	4.47	0.50	มาก
	สวพ.	2	3.90	1.27	มาก
	สวทพ.	2	4.13	1.24	มาก
	สวพย.	2	3.10	0.99	ปานกลาง
	สวสธ.	4	4.25	0.60	มาก
รวม	40	4.35	0.66	มาก	
ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา	สวศ.	16	4.71	0.45	มากที่สุด
	สวทก.	4	4.25	0.74	มาก
	สวทส.	7	4.43	0.57	มาก
	สว.	3	4.67	0.58	มากที่สุด
	สวพ.	2	4.17	0.24	มาก
	สวทพ.	2	4.50	0.71	มาก
	สวพย.	2	4.17	1.18	มาก
	สวสธ.	4	4.00	0.72	มาก
รวม	40	4.48	0.58	มาก	

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนัก วิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	สวศ.	16	4.47	0.69	มาก
	สวทก.	4	4.63	0.48	มากที่สุด
	สวทส.	7	4.64	0.48	มากที่สุด
	สวว.	3	4.67	0.58	มากที่สุด
	สวพ.	2	4.50	0.71	มาก
	สวทพ.	2	4.25	1.06	มาก
	สวพย.	2	4.00	0.00	มาก
	สวสธ.	4	4.75	0.50	มากที่สุด
	รวม	40	4.53	0.59	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	สวศ.	16	4.53	0.67	มากที่สุด
	สวทก.	4	4.63	0.48	มากที่สุด
	สวทส.	7	4.36	0.75	มาก
	สวว.	3	4.67	0.58	มากที่สุด
	สวพ.	2	4.50	0.71	มาก
	สวทพ.	2	3.50	0.71	ปานกลาง
	สวพย.	2	4.50	0.71	มาก
	สวสธ.	4	4.25	0.87	มาก
	รวม	40	4.44	0.67	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	สวศ.	16	4.56	0.45	มากที่สุด
	สวทก.	4	4.50	0.48	มาก
	สวทส.	7	4.39	0.42	มาก
	สวว.	3	4.45	0.60	มาก
	สวพ.	2	4.27	0.71	มาก
	สวทพ.	2	4.26	0.91	มาก
	สวพย.	2	3.66	0.61	มาก
	สวสธ.	4	4.35	0.51	มาก
	รวม	40	4.42	0.50	มาก

3.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชาได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามสำนักวิชา พบว่า ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสำนักวิชาไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	1.93	7	0.28	1.29	0.29
	Within Groups	6.84	32	0.21		
	Total	8.77	39			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	Between Groups	4.50	7	0.64	1.63	0.16
	Within Groups	12.65	32	0.40		
	Total	17.15	39			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	Between Groups	2.48	7	0.35	1.05	0.42
	Within Groups	10.83	32	0.34		
	Total	13.31	39			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	Between Groups	1.15	7	0.16	0.43	0.88
	Within Groups	12.32	32	0.39		
	Total	13.48	39			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	Between Groups	2.40	7	0.34	0.72	0.66
	Within Groups	15.20	32	0.47		
	Total	17.59	39			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	1.62	7	0.23	0.93	0.50
	Within Groups	7.95	32	0.25		
	Total	9.56	39			

4.5 งานทุนการศึกษา

4.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำนวน 100 คน พบว่า เป็นเพศชายและหญิงจำนวนเท่ากัน กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 และเป็นนักศึกษาของสำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทุนการศึกษา (n=100)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	50	50.00
หญิง	50	50.00
รวม	100	100.00
ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	23	23.00
ชั้นปีที่ 2	23	23.00
ชั้นปีที่ 3	20	20.00
ชั้นปีที่ 4	34	34.00
รวม	100	100.00
สำนักวิชา		
วิศวกรรมศาสตร์	49	49.00
เทคโนโลยีการเกษตร	11	11.00
เทคโนโลยีสังคม	9	9.00
วิทยาศาสตร์	7	7.00
แพทยศาสตร์	3	3.00
ทันตแพทยศาสตร์	5	5.00
พยาบาลศาสตร์	5	5.00
สาธารณสุขศาสตร์	11	11.00
รวม	100	100.00

4.5.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา สรุปได้ดังนี้

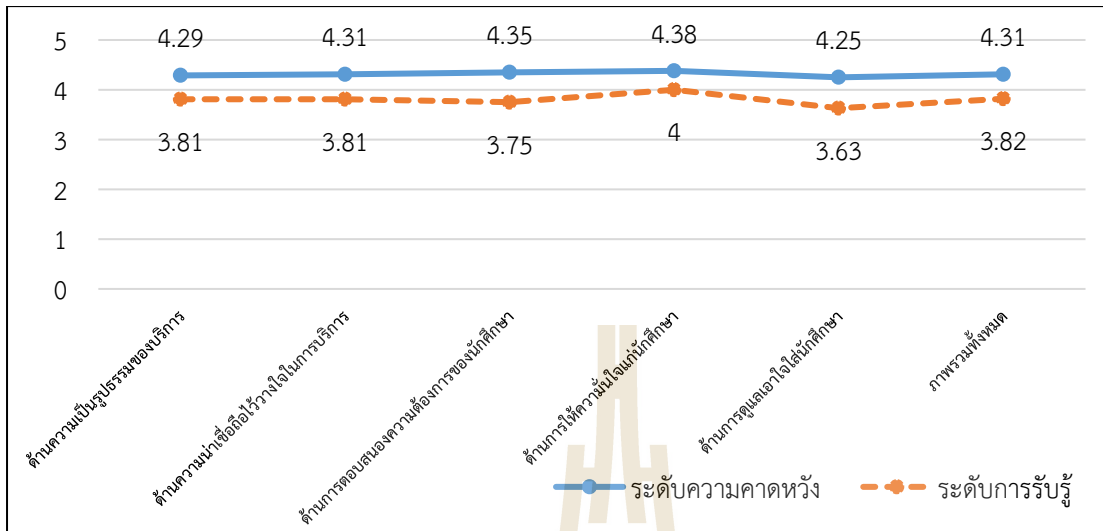
1) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ในระดับมากในภาพรวม ($M=4.31$, $S.D.=0.55$) และรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.38$, $S.D.=0.71$) รองลงมาเป็น ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=4.25$, $S.D.=0.72$) ตามลำดับ

2) ระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ในระดับมากในภาพรวม ($M=3.82$, $S.D.=0.52$) และรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.00$, $S.D.=0.67$) รองลงมาเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=3.63$, $S.D.=0.76$) ตามลำดับ

รายละเอียดระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.36 และแผนภูมิที่ 4.5

ตารางที่ 4.36 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.29	0.58	มาก	3.81	0.49	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.31	0.68	มาก	3.81	0.71	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.35	0.71	มาก	3.75	0.78	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.38	0.71	มาก	4.00	0.67	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.25	0.72	มาก	3.63	0.76	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.31	0.55	มาก	3.82	0.52	มาก



แผนภูมิที่ 4.5 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน
ของงานทุนการศึกษา

4.5.3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ งานทุนการศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานทุนการศึกษาพบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้าน รายละเอียดผลการเปรียบเทียบแสดงได้ดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ
งานทุนการศึกษา

ปัจจัย	ผลต่างรายคู่		t	df	p
	M	S.D.			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.48	0.59	8.08	99	0.00*
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.51	0.76	6.69	99	0.00*
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	0.60	0.82	7.36	99	0.00*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	0.38	0.71	5.34	99	0.00*
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	0.62	0.87	7.18	99	0.00*
ภาพรวมทั้งหมด	0.49	0.56	8.81	99	0.00*

* p < .05

4.5.4 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา

ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และสำนักวิชา มีรายละเอียด ดังนี้

1) เพศ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	N	M	S.D.	t	df	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	50	4.31	0.60	0.38	98	0.70
	หญิง	50	4.27	0.58			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ชาย	50	4.39	0.61	1.09	98	0.28
	หญิง	50	4.24	0.74			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	ชาย	50	4.36	0.72	0.10	98	0.92
	หญิง	50	4.34	0.71			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	50	4.38	0.65	-0.06	98	0.96
	หญิง	50	4.38	0.78			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	50	4.16	0.65	-1.26	98	0.21
	หญิง	50	4.34	0.78			
ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	50	4.33	0.50	0.26	98	0.80
	หญิง	50	4.30	0.60			

2) ชั้นปีที่กำลังศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ระหว่างชั้นปีที่ศึกษา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

2.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษาในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษาในระดับมาก

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษาในระดับมาก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษาในระดับมาก

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษาในระดับมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษาในระดับมาก

ภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษาในระดับมาก

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา
จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1	23	4.22	0.69	มาก
	2	23	4.12	0.58	มาก
	3	19	4.40	0.54	มาก
	4	34	4.39	0.52	มาก
	รวม	99	4.29	0.58	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	1	23	4.35	0.69	มาก
	2	23	4.22	0.61	มาก
	3	20	4.42	0.55	มาก
	4	34	4.29	0.79	มาก
	รวม	100	4.31	0.68	มาก

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา	1	23	4.39	0.70	มาก
	2	23	4.24	0.81	มาก
	3	20	4.31	0.63	มาก
	4	34	4.43	0.71	มาก
	รวม	100	4.35	0.71	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	1	23	4.29	0.78	มาก
	2	23	4.49	0.51	มาก
	3	20	4.50	0.64	มาก
	4	34	4.30	0.83	มาก
	รวม	100	4.38	0.71	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	1	23	4.51	0.68	มากที่สุด
	2	23	4.20	0.58	มาก
	3	20	4.25	0.67	มาก
	4	34	4.11	0.83	มาก
	รวม	100	4.25	0.72	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	1	23	4.30	0.64	มาก
	2	23	4.21	0.48	มาก
	3	20	4.39	0.49	มาก
	4	34	4.34	0.59	มาก
	รวม	100	4.31	0.55	มาก

2.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและ ชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ, ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	1.38	3	0.46	1.37	0.26
	Within Groups	32.00	95	0.34		
	Total	33.38	98			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	Between Groups	0.48	3	0.16	0.34	0.80
	Within Groups	45.14	96	0.47		
	Total	45.62	99			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	Between Groups	0.55	3	0.18	0.35	0.79
	Within Groups	49.46	96	0.52		
	Total	50.01	99			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	Between Groups	0.97	3	0.32	0.63	0.60
	Within Groups	49.47	96	0.52		
	Total	50.44	99			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	Between Groups	2.26	3	0.75	1.48	0.23
	Within Groups	48.93	96	0.51		
	Total	51.19	99			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	0.37	3	0.12	0.40	0.76
	Within Groups	29.89	96	0.31		
	Total	30.26	99			

3) สำนักวิชา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษาระหว่างสำนักวิชา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

3.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชา ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ในระดับมากที่สุด โดยมี สววศ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวทส. สวว. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวทส. สวว. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. และ สวสธ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวทส. สวว. สวพ. สวทพ. สวพย. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวทส. สวว. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทก. สวว. สวพ. สวทพ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ส่วนสำนักวิชา สวพย. และ สวสธ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ยกเว้น เพียง สวทส. สำนักวิชาเดียว ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับปานกลาง

ภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทก. สวทส. สวว. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก

ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา รายละเอียดดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา
จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย	สำนัก วิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	สวศ.	49	4.52	0.40	มากที่สุด
	สวทก.	11	3.93	0.83	มาก
	สวทส.	9	4.20	0.76	มาก
	สว.	7	3.90	0.70	มาก
	สวพ.	3	4.22	0.68	มาก
	สวทพ.	5	3.92	0.59	มาก
	สวพย.	5	4.17	0.57	มาก
	สวสธ.	10	4.19	0.44	มาก
	รวม	99	4.29	0.58	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ	สวศ.	49	4.58	0.42	มากที่สุด
	สวทก.	11	4.15	0.75	มาก
	สวทส.	9	3.82	1.26	มาก
	สว.	7	4.26	0.79	มาก
	สวพ.	3	3.93	0.76	มาก
	สวทพ.	5	3.60	0.28	มาก
	สวพย.	5	4.04	0.67	มาก
	สวสธ.	11	4.31	0.50	มาก
	รวม	100	4.31	0.68	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา	สวศ.	49	4.54	0.57	มากที่สุด
	สวทก.	11	4.11	0.94	มาก
	สวทส.	9	3.94	1.04	มาก
	สว.	7	4.00	0.91	มาก
	สวพ.	3	4.08	0.80	มาก
	สวทพ.	5	4.05	0.60	มาก
	สวพย.	5	4.25	0.64	มาก
	สวสธ.	11	4.59	0.41	มากที่สุด
	รวม	100	4.35	0.71	มาก

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	สวศ.	49	4.61	0.48	มากที่สุด
	สวทก.	11	4.20	0.77	มาก
	สวทส.	9	3.84	1.32	มาก
	สว.	7	4.29	0.89	มาก
	สวพ.	3	4.13	0.90	มาก
	สวทพ.	5	3.72	0.30	มาก
	สวพย.	5	4.32	0.64	มาก
	สวสธ.	11	4.44	0.57	มาก
	รวม	100	4.38	0.71	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	สวศ.	49	4.41	0.64	มาก
	สวทก.	11	4.09	0.62	มาก
	สวทส.	9	3.41	1.14	ปานกลาง
	สว.	7	4.29	0.76	มาก
	สวพ.	3	3.89	0.19	มาก
	สวทพ.	5	3.80	0.18	มาก
	สวพย.	5	4.53	0.56	มากที่สุด
	สวสธ.	11	4.52	0.43	มากที่สุด
รวม	100	4.25	0.72	มาก	
ภาพรวมทั้งหมด	สวศ.	49	4.53	0.33	มากที่สุด
	สวทก.	11	4.04	0.72	มาก
	สวทส.	9	3.98	0.96	มาก
	สว.	7	4.06	0.69	มาก
	สวพ.	3	4.11	0.66	มาก
	สวทพ.	5	3.84	0.42	มาก
	สวพย.	5	4.22	0.49	มาก
	สวสธ.	11	4.33	0.36	มาก
	รวม	100	4.31	0.55	มาก

3.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชาได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาแต่ละสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาแต่ละสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา รายละเอียดดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	5.93	7	0.85	2.81	0.01*
	Within Groups	27.45	91	0.30		
	Total	33.38	98			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	Between Groups	9.22	7	1.32	3.33	0.00*
	Within Groups	36.40	92	0.40		
	Total	45.62	99			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	Between Groups	5.99	7	0.86	1.79	0.10
	Within Groups	44.02	92	0.48		
	Total	50.01	99			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	Between Groups	7.96	7	1.14	2.46	0.02*
	Within Groups	42.48	92	0.46		
	Total	50.44	99			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	Between Groups	10.59	7	1.51	3.43	0.00*
	Within Groups	40.61	92	0.44		
	Total	51.19	99			

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	5.87	7	0.84	3.16	0.01*
	Within Groups	24.39	92	0.27		
	Total	30.26	99			

*p < 0.05

จากผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มี 3 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง สวศ. กับ สวทก. สวศ. กับ สวทพ. และ สวศ. กับ สวสธ.

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มี 3 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง สวศ. กับ สวทพ. สวศ. กับ สวพย. และ สวทพ. กับ สวสธ.

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา มี 3 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง สวศ. กับ สวทพ. สวทส. กับ สวสธ. และ สวทพ. กับ สวสธ.

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา มี 6 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง สวศ. กับ สวทส. สวศ. กับ สวพ. สวศ. กับ สวทพ. สวพ. กับ สวสธ., สวทพ. กับ สวพย. และ สวทพ. กับ สวสธ.

และภาพรวมทั้งหมด มีเพียง 2 คู่เท่านั้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง สวศ. กับ สวทพ. และ สวทพ. กับ สวสธ.

รายละเอียดผลการทดสอบดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบบรายคู่หลัง

ปัจจัย	สำนัก วิชา	N	M	S.D.	t	df	p	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	สวศ.	49	4.52	0.40	2.27	11.06	0.04*	
	สวทก.	11	3.93	0.83				
	สวศ.	49	4.52	0.40	3.04	52	0.00*	
		สวทพ.	5	3.84				0.42
	สวศ.	49	4.52	0.40	2.33	57	0.02*	
		สวสธ.	10	4.19				0.44
	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจใน การบริการ	สวศ.	49	4.52	0.40	6.96	5.99	0.00*
		สวทพ.	5	3.84	0.42			
สวศ.		49	4.52	0.40	2.56	52	0.01*	
		สวพย.	5	4.04				0.67
สวทพ.		5	3.84	0.42	-2.92	14	0.01*	
		สวสธ.	11	4.52				0.43
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา		สวศ.	49	4.52	0.40	4.05	52	0.00*
		สวทพ.	5	3.84	0.42			
	สวทส.	9	3.41	1.14	-2.99	18	0.01*	
		สวสธ.	11	4.52				0.43
	สวทพ.	5	3.84	0.42	-2.61	14	0.02*	
		สวสธ.	11	4.52				0.43
	ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	สวศ.	49	4.41	0.64	2.58	8.95	0.03*
		สวทส.	9	3.41	1.14			
สวศ.		49	4.41	0.64	3.66	5.52	0.01*	
		สวพ.	3	3.89				0.19
สวศ.		49	4.52	0.40	5.02	17.98	0.00*	
		สวทพ.	5	3.84				0.42
สวพ.		3	3.89	0.19	-2.40	12	0.03*	
		สวสธ.	11	4.52				0.43
สวทพ.		5	3.84	0.42	-2.79	8	0.02*	
		สวพย.	5	4.53				0.56

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนัก วิชา	N	M	S.D.	t	df	p			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา (ต่อ)	สวทพ.	5	3.84	0.42	-4.66	14	0.00*			
	สวสธ.	11	4.52	0.43						
ภาพรวมทั้งหมด	สวสธ.	49	4.52	0.40	4.36	52	0.00*			
	สวทพ.	5	3.84	0.42						
	สวทพ.	5	3.84	0.42				-2.37	14	0.03*
	สวสธ.	11	4.52	0.43						

*p < 0.05

4.6 งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา

4.6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา จำนวน 60 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 และเป็นนักศึกษาของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา (n=60)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	48.33
หญิง	31	51.67
รวม	60	100.00
ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	14	23.33
ชั้นปีที่ 2	14	23.33
ชั้นปีที่ 3	12	20.00
ชั้นปีที่ 4	20	33.33
รวม	60	100.00

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักวิชา		
วิศวกรรมศาสตร์	26	43.33
เทคโนโลยีการเกษตร	7	11.67
เทคโนโลยีสังคม	6	10.00
วิทยาศาสตร์	5	8.33
แพทยศาสตร์	2	3.33
ทันตแพทยศาสตร์	3	5.00
พยาบาลศาสตร์	3	5.00
สาธารณสุขศาสตร์	8	13.33
รวม	60	100.00

4.6.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา สรุปได้ดังนี้

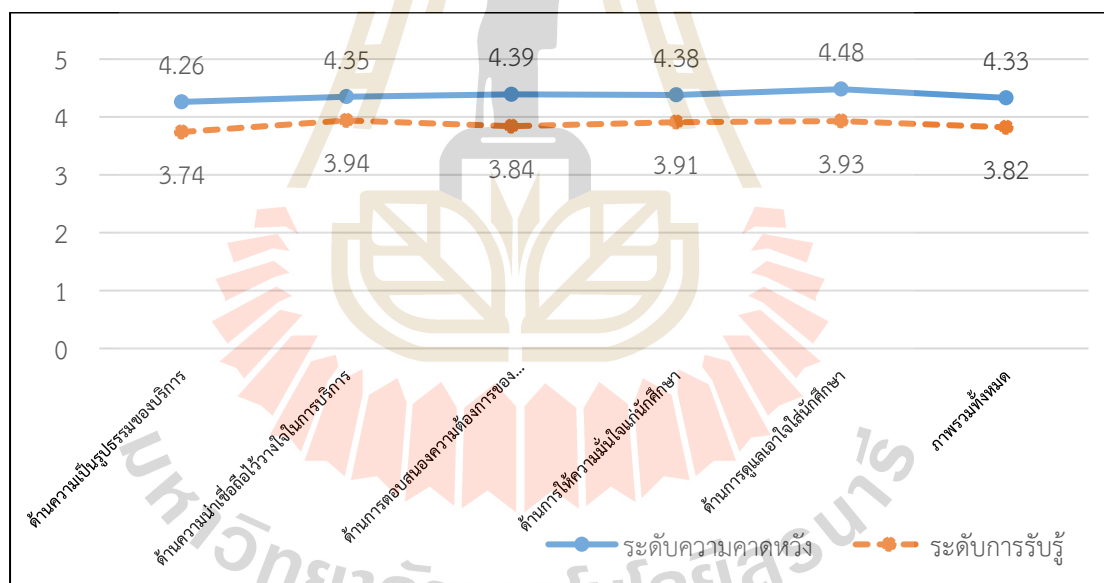
1) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ในระดับมากในภาพรวม ($M=4.33$, $S.D.=0.59$) และรายด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.48$, $S.D.=0.71$) รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=4.26$, $S.D.=0.61$) ตามลำดับ

2) ระดับการรับรู้ต่อการให้บริการของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อการให้บริการของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ในระดับมากในภาพรวม ($M=3.82$, $S.D.=0.55$) และรายด้าน โดยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=3.94$, $S.D.=0.66$) รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=3.74$, $S.D.=0.54$) ตามลำดับ

รายละเอียดระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.45 และแผนภูมิที่ 4.6

ตารางที่ 4.45 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานแนะแนว
และพัฒนานักศึกษา

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.26	0.61	มาก	3.74	0.54	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	4.35	0.62	มาก	3.94	0.66	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษา	4.39	0.68	มาก	3.84	0.72	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.38	0.72	มาก	3.91	0.78	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.48	0.71	มาก	3.93	0.80	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.33	0.59	มาก	3.82	0.55	มาก



แผนภูมิที่ 4.6 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน
ของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา

4.6.3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงาน แนะแนวและพัฒนานักศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้าน รายละเอียดผลการเปรียบเทียบ แสดงได้ดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ
งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา

ปัจจัย	ผลต่างรายคู่		t	df	p
	M	S.D.			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.52	0.52	7.78	59	0.00*
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.41	0.67	4.67	59	0.00*
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	0.56	0.7	6.19	59	0.00*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	0.46	0.66	5.48	59	0.00*
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	0.55	0.73	5.84	59	0.00*
ภาพรวมทั้งหมด	0.50	0.48	8.07	59	0.00*

* $p < .05$

4.6.4 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนว และพัฒนานักศึกษา

ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และสำนักวิชา มีรายละเอียด ดังนี้

1) เพศ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	N	M	S.D.	t	df	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	29	4.17	0.63	-1.11	58	0.27
	หญิง	31	4.34	0.59			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ชาย	29	4.29	0.60	-0.70	58	0.49
	หญิง	31	4.40	0.65			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	ชาย	29	4.34	0.65	-0.61	58	0.54
	หญิง	31	4.45	0.70			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	29	4.38	0.66	0.04	57	0.96
	หญิง	31	4.37	0.78			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	29	4.41	0.74	-0.73	58	0.47
	หญิง	31	4.55	0.68			
ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	29	4.26	0.58	-0.85	58	0.40
	หญิง	31	4.39	0.61			

2) ชั้นปีที่กำลังศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ระหว่างชั้นปีที่ศึกษา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

2.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1- 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในระดับมาก

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1- 2 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในระดับมาก ในขณะที่ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในระดับมากที่สุด

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1- 2 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในระดับมาก ในขณะที่

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในระดับมากที่สุด

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2-3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในระดับมากที่สุด

ภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาชั้นปีที่ 1- 2 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อการให้ บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในระดับมากที่สุด

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1	14	4.14	0.56	มาก
	2	14	4.24	0.78	มาก
	3	12	4.44	0.63	มาก
	4	20	4.24	0.51	มาก
	รวม	60	4.26	0.61	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	1	14	4.21	0.71	มาก
	2	14	4.40	0.67	มาก
	3	12	4.50	0.64	มาก
	4	20	4.31	0.53	มาก
	รวม	60	4.35	0.62	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	1	14	4.24	0.74	มาก
	2	14	4.33	0.73	มาก
	3	12	4.58	0.73	มากที่สุด
	4	20	4.43	0.57	มาก
	รวม	60	4.39	0.68	มาก

ตารางที่ 4.48 (ต่อ)

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	1	14	4.21	0.90	มาก
	2	14	4.31	0.70	มาก
	3	12	4.67	0.65	มากที่สุด
	4	20	4.36	0.62	มาก
	รวม	60	4.38	0.72	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	1	14	4.25	0.78	มาก
	2	14	4.54	0.77	มากที่สุด
	3	12	4.75	0.62	มากที่สุด
	4	20	4.45	0.65	มาก
	รวม	60	4.48	0.71	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	1	14	4.19	0.61	มาก
	2	14	4.32	0.69	มาก
	3	12	4.52	0.62	มากที่สุด
	4	20	4.31	0.49	มาก
	รวม	60	4.33	0.59	มาก

2.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	0.61	3	0.20	0.53	0.66
	Within Groups	21.38	56	0.38		
	Total	21.99	59			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	Between Groups	0.60	3	0.20	0.51	0.68
	Within Groups	22.09	56	0.39		
	Total	22.69	59			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	Between Groups	0.85	3	0.28	0.61	0.61
	Within Groups	26.09	56	0.47		
	Total	26.94	59			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	Between Groups	1.45	3	0.48	0.93	0.43
	Within Groups	28.92	56	0.52		
	Total	30.37	59			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	Between Groups	1.68	3	0.56	1.13	0.35
	Within Groups	27.81	56	0.50		
	Total	29.48	59			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	0.74	3	0.25	0.70	0.56
	Within Groups	19.86	56	0.35		
	Total	20.60	59			

3) สำนักวิชา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา ระหว่างสำนักวิชา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

3.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชา ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา ในระดับมากถึงมากที่สุด โดย สววศ.

สวทก. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทส. และ สว. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวทก. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทส. และ สว. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวทก. สวทพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทส. สว. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ยกเว้น เพียง สวพ. สำนักวิชาเดียวที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับปานกลาง

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทก. สวพ. สวทพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทส. สว. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวทก. สวพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทส. สว. สวทพ. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทก. สวพ. สวทพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทส. และ สว. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา รายละเอียดดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนา
นักศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	สวศ.	26	4.22	0.64	มาก
	สวทก.	7	3.80	0.79	มาก
	สวทส.	6	4.53	0.44	มากที่สุด
	สวว.	5	4.78	0.30	มากที่สุด
	สวพ.	2	4.25	0.35	มาก
	สวทพ.	3	4.22	0.35	มาก
	สวพย.	3	4.39	0.71	มาก
	สวสธ.	8	4.22	0.54	มาก
	รวม	60	4.26	0.61	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	สวศ.	26	4.33	0.73	มาก
	สวทก.	7	4.03	0.67	มาก
	สวทส.	6	4.57	0.39	มากที่สุด
	สวว.	5	4.76	0.43	มากที่สุด
	สวพ.	2	4.00	0.00	มาก
	สวทพ.	3	4.33	0.58	มาก
	สวพย.	3	4.33	0.70	มาก
	สวสธ.	8	4.35	0.48	มาก
	รวม	60	4.35	0.62	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษา	สวศ.	26	4.37	0.67	มาก
	สวทก.	7	3.93	0.72	มาก
	สวทส.	6	4.78	0.40	มากที่สุด
	สวว.	5	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวพ.	2	3.50	0.71	ปานกลาง
	สวทพ.	3	4.17	0.76	มาก
	สวพย.	3	4.78	0.38	มากที่สุด
	สวสธ.	8	4.38	0.70	มาก
	รวม	60	4.39	0.68	มาก

ตารางที่ 4.50 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	สวศ.	26	4.46	0.65	มาก
	สวทก.	7	3.76	0.85	มาก
	สวทส.	6	4.61	0.49	มากที่สุด
	สวว.	5	4.93	0.15	มากที่สุด
	สวพ.	2	3.67	0.47	มาก
	สวทพ.	3	4.33	1.15	มาก
	สวพย.	3	4.56	0.77	มากที่สุด
	สวสธ.	8	4.23	0.75	มาก
	รวม	60	4.38	0.72	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	สวศ.	26	4.46	0.68	มาก
	สวทก.	7	4.07	1.06	มาก
	สวทส.	6	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวว.	5	4.80	0.45	มากที่สุด
	สวพ.	2	3.75	0.35	มาก
	สวทพ.	3	4.67	0.58	มากที่สุด
	สวพย.	3	4.67	0.58	มากที่สุด
	สวสธ.	8	4.38	0.79	มาก
	รวม	60	4.48	0.71	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	สวศ.	26	4.31	0.62	มาก
	สวทก.	7	3.88	0.74	มาก
	สวทส.	6	4.61	0.35	มากที่สุด
	สวว.	5	4.82	0.26	มากที่สุด
	สวพ.	2	4.00	0.34	มาก
	สวทพ.	3	4.30	0.48	มาก
	สวพย.	3	4.47	0.66	มาก
	สวสธ.	8	4.28	0.54	มาก
	รวม	60	4.33	0.59	มาก

3.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชาได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาแต่ละสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาักศึกษาไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาักศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา รายละเอียดดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนาักศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	3.40	7	0.49	1.36	0.24
	Within Groups	18.59	52	0.36		
	Total	21.99	59			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	Between Groups	2.10	7	0.30	0.76	0.62
	Within Groups	20.58	52	0.40		
	Total	22.69	59			
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	Between Groups	6.45	7	0.92	2.34	0.04*
	Within Groups	20.50	52	0.39		
	Total	26.94	59			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	Between Groups	6.00	7	0.86	1.83	0.10
	Within Groups	24.37	52	0.47		
	Total	30.37	59			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	Between Groups	4.67	7	0.67	1.40	0.23
	Within Groups	24.81	52	0.48		
	Total	29.48	59			

ตารางที่ 4.51 (ต่อ)

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	3.45	7	0.49	1.49	0.19
	Within Groups	17.16	52	0.33		
	Total	20.60	59			

* p < .05

จากผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ที่พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า มี 5 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง สววศ. กับ สวว. สวทก. กับ สวทส. สวทก. กับ สวว. สวทส. กับ สวพ. และ สวว. กับ สวสธ. รายละเอียดผลการทดสอบดังตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบรายคู่หลัง

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	t	df	p
	สววศ.	26	4.37	0.67	-4.79	25	0.00*
	สวว.	5	5.00	0.00			
	สวทก.	7	3.93	0.72	-2.56	11	0.03*
	สวทส.	6	4.78	0.40			
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	สวทก.	7	3.93	0.72	-3.94	6	0.01*
	สวว.	5	5.00	0.00			
	สวทส.	6	4.78	0.40	3.34	6	0.02*
	สวพ.	2	3.50	0.71			
	สวว.	5	5.00	0.00	2.53	7	0.04*
	สวสธ.	8	4.38	0.70			

*p < 0.05

4.7 งานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก

4.7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการงานของงานบริการและพัฒนา
นักศึกษาหอพัก จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 และ
เป็นนักศึกษาของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก (n=100)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	51	51.00
หญิง	49	49.00
รวม	100	100.00
ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	23	23.00
ชั้นปีที่ 2	24	24.00
ชั้นปีที่ 3	20	20.00
ชั้นปีที่ 4	33	33.00
รวม	100	100.00
สำนักวิชา		
วิศวกรรมศาสตร์	44	44.00
เทคโนโลยีการเกษตร	12	12.00
เทคโนโลยีสังคม	12	12.00
วิทยาศาสตร์	7	7.00
แพทยศาสตร์	3	3.00
ทันตแพทยศาสตร์	2	2.00
พยาบาลศาสตร์	5	5.00
สาธารณสุขศาสตร์	15	15.00
รวม	100	100.00

4.7.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก สรุปได้ดังนี้

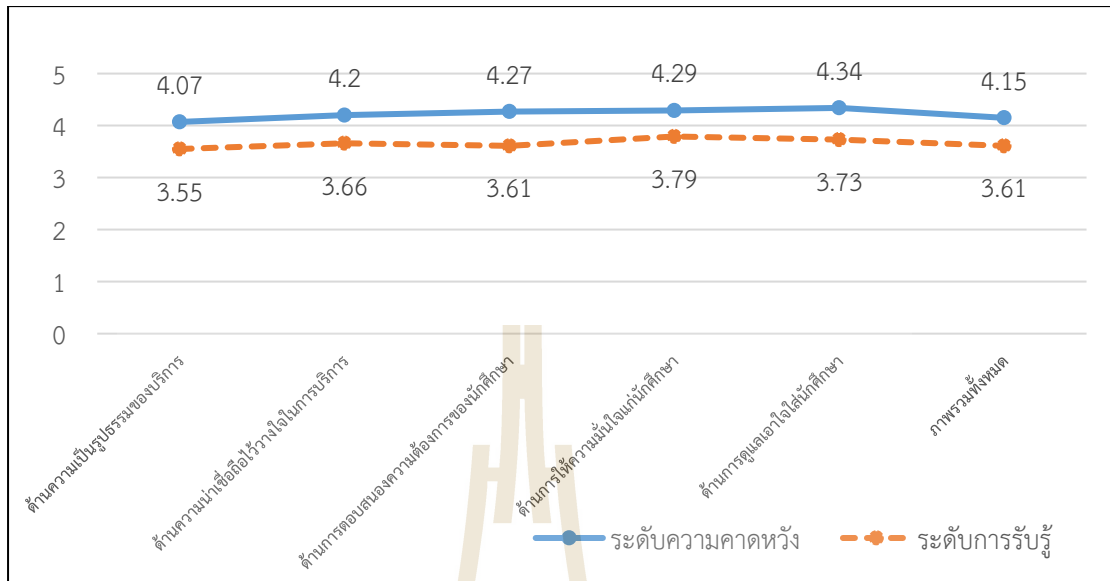
1) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมากในภาพรวม ($M=4.15$, $S.D.=0.58$) และรายด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($M=4.34$, $S.D.=0.77$) รองลงมาเป็น ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=4.07$, $S.D.=0.56$) ตามลำดับ

2) ระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมากในภาพรวม ($M=3.61$, $S.D.=0.59$) และรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=3.79$, $S.D.=0.80$) รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=3.55$, $S.D.=0.57$) ตามลำดับ

รายละเอียดระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ดังแสดงในตารางที่ 4.54 และแผนภูมิที่ 4.7

ตารางที่ 4.54 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.07	0.56	มาก	3.55	0.57	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	4.20	0.68	มาก	3.66	0.70	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษา	4.27	0.82	มาก	3.61	0.83	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.29	0.72	มาก	3.79	0.80	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.34	0.77	มาก	3.73	1.06	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.15	0.58	มาก	3.61	0.59	มาก



แผนภูมิที่ 4.7 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก

4.7.3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน รายละเอียดผลการเปรียบเทียบแสดงได้ ดังตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก

ปัจจัย	ผลต่างรายคู่		t	df	p
	M	S.D.			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.52	0.71	7.31	99	0.00*
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.54	0.84	6.44	99	0.00*
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	0.66	0.88	7.46	99	0.00*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	0.49	0.90	5.48	99	0.00*
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	0.61	1.09	5.53	99	0.00*
ภาพรวมทั้งหมด	0.54	0.70	7.67	99	0.00*

* p < .05

4.7.4 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานบริการ และพัฒนานักศึกษาหอพัก

ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามเพศ ชั้นปี และสำนักวิชา มีรายละเอียด ดังนี้

1) เพศ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	N	M	S.D.	t	df	p																																																								
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	51	3.97	0.58	-1.63	97	0.11																																																								
	หญิง	48	4.15	0.53				ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ชาย	51	4.14	0.72	-0.85	97	0.40	หญิง	48	4.26	0.64	ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	ชาย	51	4.18	0.87	-0.95	97	0.35	หญิง	48	4.34	0.78	ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	51	4.24	0.77	-0.62	97	0.54	หญิง	48	4.33	0.68	ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	51	4.26	0.78	-0.85	97	0.40	หญิง	48	4.40	0.76	ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	51	4.06	0.59	-1.37	97	0.18
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ชาย	51	4.14	0.72	-0.85	97	0.40																																																								
	หญิง	48	4.26	0.64				ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	ชาย	51	4.18	0.87	-0.95	97	0.35	หญิง	48	4.34	0.78	ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	51	4.24	0.77	-0.62	97	0.54	หญิง	48	4.33	0.68	ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	51	4.26	0.78	-0.85	97	0.40	หญิง	48	4.40	0.76	ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	51	4.06	0.59	-1.37	97	0.18	หญิง	48	4.22	0.55								
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	ชาย	51	4.18	0.87	-0.95	97	0.35																																																								
	หญิง	48	4.34	0.78				ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	51	4.24	0.77	-0.62	97	0.54	หญิง	48	4.33	0.68	ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	51	4.26	0.78	-0.85	97	0.40	หญิง	48	4.40	0.76	ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	51	4.06	0.59	-1.37	97	0.18	หญิง	48	4.22	0.55																				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	ชาย	51	4.24	0.77	-0.62	97	0.54																																																								
	หญิง	48	4.33	0.68				ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	51	4.26	0.78	-0.85	97	0.40	หญิง	48	4.40	0.76	ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	51	4.06	0.59	-1.37	97	0.18	หญิง	48	4.22	0.55																																
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	ชาย	51	4.26	0.78	-0.85	97	0.40																																																								
	หญิง	48	4.40	0.76				ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	51	4.06	0.59	-1.37	97	0.18	หญิง	48	4.22	0.55																																												
ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	51	4.06	0.59	-1.37	97	0.18																																																								
	หญิง	48	4.22	0.55																																																											

2) ชั้นปีที่กำลังศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ระหว่างชั้นปีที่ศึกษา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

2.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมาก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมาก

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมาก

ภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมาก

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา แสดงได้ดังตารางที่ 4.57

ตารางที่ 4.57 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1	23	3.95	0.57	มาก
	2	24	4.14	0.59	มาก
	3	20	4.30	0.57	มาก
	4	33	3.96	0.50	มาก
	รวม	100	4.07	0.56	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	1	23	3.94	0.71	มาก
	2	24	4.36	0.63	มาก
	3	20	4.43	0.61	มาก
	4	33	4.14	0.70	มาก
	รวม	100	4.20	0.68	มาก

ตารางที่ 4.57 (ต่อ)

ปัจจัย	ชั้นปีที่	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา	1	23	3.94	1.01	มาก
	2	24	4.44	0.58	มาก
	3	20	4.40	0.76	มาก
	4	33	4.28	0.84	มาก
	รวม	100	4.27	0.82	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	1	23	3.94	0.77	มาก
	2	24	4.46	0.64	มาก
	3	20	4.48	0.58	มาก
	4	33	4.28	0.77	มาก
	รวม	100	4.29	0.72	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	1	23	4.17	0.72	มาก
	2	24	4.48	0.65	มาก
	3	20	4.50	0.69	มาก
	4	33	4.24	0.90	มาก
	รวม	100	4.33	0.77	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	1	23	3.96	0.62	มาก
	2	24	4.25	0.57	มาก
	3	20	4.36	0.56	มาก
	4	33	4.07	0.53	มาก
	รวม	100	4.15	0.58	มาก

2.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและ ชั้นปีได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ
บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวม
ทั้งหมด นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษา
หอพัก ไม่แตกต่างกัน สำหรับ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความ
คาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
งานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา แสดงได้ดังตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ
งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	Between Groups	1.86	3	0.62	2.02	0.12
	Within Groups	29.40	96	0.31		
	Total	31.26	99			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	Between Groups	3.34	3	1.11	2.51	0.07
	Within Groups	42.65	96	0.44		
	Total	46.00	99			
ด้านการตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษา	Between Groups	3.55	3	1.18	1.79	0.16
	Within Groups	63.56	96	0.66		
	Total	67.11	99			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ นักศึกษา	Between Groups	4.21	3	1.40	2.82	0.04*
	Within Groups	47.79	96	0.50		
	Total	52.00	99			
ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา	Between Groups	1.92	3	0.64	1.10	0.35
	Within Groups	56.10	96	0.58		
	Total	58.03	99			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	2.15	3	0.72	2.22	0.09
	Within Groups	30.98	96	0.32		
	Total	33.13	99			

*p < 0.05

จากผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงาน
ของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ที่พบว่า มีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า มีเพียง 2 คู่เท่านั้นที่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 2 และกลุ่ม
ตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 3 รายละเอียดผลการทดสอบดังตารางที่ 4.59

ตารางที่ 4.59 ผลการทดสอบบรายคู่หลัง

ปัจจัย	ชั้นปี	N	M	S.D.	t	df	p
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	1	23	3.94	0.77	-2.51	45	0.02*
	2	24	4.46	0.64			
	1	23	3.94	0.77	-2.58	41	0.01*
	3	20	4.48	0.58			

* p < 0.05

3) สำนักวิชา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ระหว่างสำนักวิชา พบว่า มีระดับความคาดหวัง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ดังนี้

3.1) ระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชา ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมากถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวทก. สวทส. สวว. สวพ. สวพย. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทพ. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมากถึงมากที่สุด โดย สววศ. สวทก. สวทส. สวว. สวพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชา สวทพ. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทก. สวทส. สวว. สวพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักวิชาที่เหลือคือ สวทพ. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยมี สววศ. สวทก. สวว. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ส่วน สวทส. สวทพ. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด ยกเว้นเพียง สวพ. สำนักวิชาเดียวที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับปานกลาง

ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมี สวตศ. สวทก. สว. สวพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ส่วน สวทส. สวทพ. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมี สวตศ. สวทก. สวทส. สว. สวพ. สวสธ. และภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมาก ส่วน สวทพ. และ สวพย. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังฯ ในระดับมากที่สุด

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามสำนักวิชา แสดงได้ดังตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.60 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	สวตศ.	44	4.07	0.59	มาก
	สวทก.	12	3.92	0.57	มาก
	สวทส.	12	4.31	0.44	มาก
	สว.	7	3.89	0.45	มาก
	สวพ.	3	3.79	0.87	มาก
	สวทพ.	2	4.53	0.07	มากที่สุด
	สวพย.	5	4.36	0.28	มาก
	สวสธ.	15	3.97	0.60	มาก
	รวม		100	4.07	0.56
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	สวตศ.	44	4.18	0.70	มาก
	สวทก.	12	4.05	0.72	มาก
	สวทส.	12	4.45	0.55	มาก
	สว.	7	4.03	0.73	มาก
	สวพ.	3	3.93	1.10	มาก
	สวทพ.	2	4.60	0.28	มากที่สุด
สวพย.	5	4.68	0.52	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนัก วิชา	N	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ (ต่อ)	สวสธ.	15	4.12	0.66	มาก
	รวม	100	4.20	0.68	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา	สวศ.	44	4.27	0.85	มาก
	สวทก.	12	4.08	0.68	มาก
	สวทส.	12	4.50	0.72	มาก
	สว.	7	4.19	0.86	มาก
	สวพ.	3	3.89	0.84	มาก
	สวทพ.	2	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวพย.	5	4.80	0.45	มากที่สุด
	สวสธ.	15	4.04	0.98	มาก
	รวม	100	4.27	0.82	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	สวศ.	44	4.34	0.70	มาก
	สวทก.	12	3.83	0.85	มาก
	สวทส.	12	4.64	0.44	มากที่สุด
	สว.	7	4.00	0.51	มาก
	สวพ.	3	3.44	1.26	ปานกลาง
	สวทพ.	2	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวพย.	5	4.73	0.37	มากที่สุด
	สวสธ.	15	4.27	0.71	มาก
	รวม	100	4.29	0.72	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	สวศ.	44	4.32	0.79	มาก
	สวทก.	12	4.08	0.82	มาก
	สวทส.	12	4.67	0.39	มากที่สุด
	สว.	7	4.29	0.76	มาก
	สวพ.	3	3.83	0.76	มาก
	สวทพ.	2	5.00	0.00	มากที่สุด
	สวพย.	5	4.90	0.22	มากที่สุด
	สวสธ.	15	4.17	0.90	มาก

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

ปัจจัย	สำนัก วิชา	N	M	S.D.	ความหมาย	
ภาพรวมทั้งหมด	ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา (ต่อ)	รวม	100	4.33	0.77	มาก
	สวศ.	44	4.15	0.59	มาก	
	สวทก.	12	3.96	0.60	มาก	
	สวทส.	12	4.40	0.42	มาก	
	สวว.	7	3.97	0.52	มาก	
	สวพ.	3	3.79	0.92	มาก	
	สวทพ.	2	4.66	0.00	มากที่สุด	
	สวพย.	5	4.52	0.27	มากที่สุด	
	สวสธ.	15	4.04	0.63	มาก	
	รวม	100	4.15	0.58	มาก	

3.2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พิจารณาตามปัจจัยรายด้านและสำนักวิชาได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาแต่ละสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพักไม่แตกต่างกัน

สำหรับ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษานักศึกษาทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพักจำแนกตามสำนักวิชา แสดงได้ดังตารางที่ 4.61

ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของ
งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก จำแนกตามสำนักวิชา

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	Between Groups	2.39	7	0.34	1.09	0.38
	Within Groups	28.87	92	0.31		
	Total	31.26	99			
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	Between Groups	3.02	7	0.43	0.92	0.49
	Within Groups	42.98	92	0.47		
	Total	46.00	99			
ด้านการตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษา	Between Groups	4.77	7	0.68	1.00	0.43
	Within Groups	62.35	92	0.68		
	Total	67.11	99			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ นักศึกษา	Between Groups	8.81	7	1.26	2.68	0.01*
	Within Groups	43.20	92	0.47		
	Total	52.00	99			
ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา	Between Groups	5.77	7	0.82	1.45	0.20
	Within Groups	52.26	92	0.57		
	Total	58.03	99			
ภาพรวมทั้งหมด	Between Groups	3.17	7	0.45	1.39	0.22
	Within Groups	29.96	92	0.33		
	Total	33.13	99			

*p < 0.05

จากผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า มี 7 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง สวตศ. กับ สวทก. สวตศ. กับ สวทพ. สวทก. กับ สวทส. สวทก. กับ สวพย. สวทส. กับ สวว. สวว. กับ สวทพ. และ สวว. กับ สวพย. รายละเอียดผลการทดสอบดังตารางที่ 4.62

ตารางที่ 4.62 ผลการทดสอบรายคู่หลัง

ปัจจัย	สำนักวิชา	N	M	S.D.	t	df	p
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	สวศ.	44	4.34	0.70	2.14	54	0.04*
	สวทก.	12	3.83	0.85			
	สวศ.	44	4.34	0.70	-6.29	43	0.00*
	สวทพ.	2	5.00	0.00			
	สวทก.	12	3.83	0.85	-2.93	16	0.01*
	สวทส.	12	4.64	0.44			
	สวทก.	12	3.83	0.85	-2.26	15	0.04*
	สวพย.	5	4.73	0.37			
	สวทส.	12	4.64	0.44	2.90	17	0.01*
	สว.	7	4.00	0.51			
	สว.	7	4.00	0.51	-2.65	7	0.03*
	สวทพ.	2	5.00	0.00			
สว.	7	4.00	0.51	-2.74	10	0.02*	
สวพย.	5	4.73	0.37				

*p < 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2563 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
- 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา และ
- 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และสำนักวิชา กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 7 ฉบับ ตามการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา 7 งาน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับในแต่ละงาน ดังนี้

- 1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าความเชื่อมั่นด้านความคาดหวัง เท่ากับ 0.92 และความเชื่อมั่นด้านการรับรู้เท่ากับ 0.94
- 2) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร มีค่าความเชื่อมั่นด้านความคาดหวัง เท่ากับ 0.96 และความเชื่อมั่นด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.95
- 3) งานกิจกรรมนักศึกษา มีค่าความเชื่อมั่นด้านความคาดหวัง เท่ากับ 0.97 และความเชื่อมั่นด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.98
- 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีค่าความเชื่อมั่นด้านความคาดหวัง เท่ากับ 0.98 และความเชื่อมั่นด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.95
- 5) งานทุนการศึกษา มีค่าความเชื่อมั่นด้านความคาดหวัง เท่ากับ 0.98 และความเชื่อมั่นด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.97
- 6) งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา มีค่าความเชื่อมั่นด้านความคาดหวัง เท่ากับ 0.98 และความเชื่อมั่นด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.97 และ
- 7) งานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก มีค่าความเชื่อมั่นด้านความคาดหวัง เท่ากับ 0.97 และความเชื่อมั่นด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ความถี่ ร้อยละ เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบ T-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และสำนักวิชา เมื่อพบความแตกต่างทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 7 งาน จาก 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา โดยนักศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน งานวินัยนักศึกษาและการทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากในภาพรวมและในระดับมากที่สุดในรายด้าน ส่วนงานทุนการศึกษา งานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา และงานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน สำหรับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ทั้ง 6 งาน อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นเพียง งานกิจกรรมนักศึกษา ที่อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมและในระดับปานกลางในรายด้าน คือด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา

5.1.2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ ส่วนกิจการนักศึกษา พบว่า ทุกงาน คือ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานวินัยนักศึกษา และการทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานทุนการศึกษา งานแนะแนวและ พัฒนาการศึกษา และงานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก นักศึกษามีระดับความคาดหวังและการ รับรู้คุณภาพการให้บริการงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีระดับ ความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทั้งในภาพรวมและรายด้าน

5.1.3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และสำนักวิชา ที่มีต่อ ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ดังนี้

1) จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการงานไม่แตกต่างกัน โดยทั้ง 6 งาน นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีระดับ ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเพียง งานธุรการ สารสนเทศและ ประชาสัมพันธ์ ทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีระดับความคาดหวังฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

2) จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 มีระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการงาน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 งาน คือ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา งานทุนการศึกษา และงานบริการและพัฒนาการศึกษาหอพัก ส่วนอีก 3 งาน คือ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ งานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ชั้นปี มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจ

ที่แตกต่างกันคือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 2 และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 3 โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความคาดหวังในการให้บริการงานมากกว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1

3) จำแนกตามสำนักวิชา แต่ละงาน พบว่า นักศึกษาจาก 7 สำนักวิชา คือ สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์ (สวทศ.) สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร (สวทก.) สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม (สวทส.) สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ (สวว.) สำนักวิชาแพทยศาสตร์ (สวพ.) สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์ (สวทพ.) และสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ (สวพย.) จาก 6 งาน นักศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการงาน ในระดับมากถึงมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นเพียง นักศึกษาจากสำนัก วิชาสาธารณสุขศาสตร์ (สวสธ.) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการงาน ในระดับมากในภาพรวมและในระดับปานกลางในรายด้าน คือ ด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1) งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานไม่แตกต่างกัน

3.2) งานวินัยนักศึกษาและการทหาร นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และ ภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ นักศึกษากลุ่ม ตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า มี 4 คู่ ที่แตกต่างกันคือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง สวทศ. กับ สวทพ. สวทศ. กับ สวสธ. สวทก. กับ สวสธ. และ สวทส. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. มีความคาดหวังมากกว่า สวทศ. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทศ. สวทก. และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทส. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสธ.

3.3) งานกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับ ความคาดหวังต่อการให้บริการงานไม่แตกต่างกัน

3.4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับ ความคาดหวังต่อการให้บริการงานไม่แตกต่างกัน

3.5) งานทุนการศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวัง ต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบราย

คู่ในด้านที่มีความแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มี 3 คู่ ที่แตกต่างกันคือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. กับ สวทก. สววศ. กับ สวทพ. และ สววศ. กับ สวสธ. โดยพบว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทก. สวทพ. และ สวสธ. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มี 3 คู่ ที่แตกต่างกันคือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. กับ สวทพ. สววศ. กับ สวพย. และ สวทพ. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. และ สวพย. และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสธ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา มี 3 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. กับ สวทพ. สวทส. กับ สวสธ. และ สวทพ. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสธ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทส. และ สวทพ. ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา มี 6 คู่ ที่แตกต่างกันคือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. กับ สวทส. สววศ. กับ สวพ. สววศ. กับ สวทพ. สวพ. กับ สวสธ., สวทพ. กับ สวพย. และ สวทพ. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทส. สวพ. และ สวทพ. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสธ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวพ. และ สวทพ. และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวพย. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. และภาพรวมทั้งหมด มีเพียง 2 คู่เท่านั้นที่แตกต่างกันคือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. กับ สวทพ. และ สวทพ. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสธ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ.

3.6) งานแนะแนวและพัฒนาการศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า มี 5 คู่ ที่แตกต่างกันคือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. กับ สวว., สวทก. กับ สวทส. สวทก. กับ สวว. สวทส. กับ สวทพ. และ สวว. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวว. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. สวทก. และ สวสธ. ส่วนนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทส. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทก. และ สวพ.

3.7) งานบริการและพัฒนา นักศึกษาหอพัก นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกสำนักวิชา มีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า มี 7 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. กับ สวทก. สววศ. กับ สวทพ. สวทก. กับ สวทส. สวทก. กับ สวพย. สวทส. กับ สวว. สวว. กับ สวทพ. และ สวว. กับ สวพย. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทก. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สววศ. และ สวว. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทส. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทก. และ สวว. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวพย. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทก. และ สวว.

5.2 อภิปรายผล

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2563 ในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยภาพรวมและเป็นรายด้านนำเสนอในแต่ละงาน ดังนี้

1) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เป็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ตามลำดับ โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ ๆ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ ช่วยแก้ไขปัญหานักศึกษาประสบ มีการให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และเต็มใจช่วยเหลือนักศึกษาด้วยความรวดเร็ว ด้านสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม และสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ มีฐานข้อมูลของนักศึกษาถูกต้อง และมีระบบการให้บริการเกี่ยวกับประกันภัยนักศึกษาที่ถูกต้องครอบคลุม ชัดเจน ทั้งนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น จัดที่สำหรับให้นักศึกษานั่งรอ

ควรมีขั้นตอนการขอใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาและขั้นตอนการให้บริการอุทธรณ์และการพิจารณาโทษของนักศึกษาชัดเจน และควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ เป็นต้น

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ตามลำดับ โดยนักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีฐานข้อมูลที่ต้องการ สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ มีระบบการให้บริการเกี่ยวกับประกันภัยนักศึกษาถูกต้องครอบคลุม มีขั้นตอนการให้บริการอุทธรณ์และการพิจารณาโทษของนักศึกษาชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา ให้บริการด้วยความรวดเร็ว บริการด้วยความเป็นมิตร รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหาแก่นักศึกษา เป็นต้น

2) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงาน ในระดับมากในภาพรวม และระดับมากถึงมากที่สุดทุกรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้บริการด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา นักศึกษามีความเชื่อถือไว้วางใจและมั่นใจในด้านที่ข้อมูลของนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีขั้นตอนการให้บริการในการยื่นเรื่องขอผ่อนผันและการคัดเลือกทหารกองเกินฯ ชัดเจน มีการดำเนินการทางวินัยนักศึกษากรณีที่นักศึกษาที่ถูกกระทำ ถูกละเมิดสิทธิ นักศึกษาที่งานวินัยฯ เรียกพบ นักศึกษาที่ถูกกล่าวหากระทำ ความผิดหรือละเมิดสิทธิ ที่ชัดเจน ทั้งนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรมีขั้นตอน

การดำเนินการตัดคะแนนความประพฤติของนักศึกษาชัดเจน มีขั้นตอนการรับรายงานตัวนักศึกษา วิชาทหาร ชั้นปีที่ 2-5 และมีระบบการดูแลการฝึกของนักศึกษาวิชาทหารชั้นปีที่ 1-5 ที่เหมาะสม เป็นต้น

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงาน ในระดับมากทั้งภาพรวม และรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ตามลำดับ โดยนักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลนักศึกษาเป็นความลับ เจ้าหน้าที่บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน แม่นยำ ทันสมัย และเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีระบบการดำเนินการโทษฐานผิดวินัยและมีขั้นตอนการรับใช้สังคมของนักศึกษาชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ มีขั้นตอนการดำเนินการตัดคะแนนความประพฤติของนักศึกษาชัดเจน สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา เป็นต้น แต่นักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานอยู่ในระดับปานกลาง ในหลายเรื่อง เช่น ขั้นตอนการให้บริการรับสมัครนักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการรับรายงานตัวนักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 2-5 ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีระเบียบ วินัย ประพฤติ และปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี และช่องทางการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

3) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในระดับมากในภาพรวม และระดับมากถึงมากที่สุด ในรายด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา เป็นด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเป็นมิตร สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ของงานมีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความเต็มใจช่วยเหลือนักศึกษาและมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ให้บริการข้อมูลอย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการของนักศึกษา มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ ด้านสถานที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ

มีขั้นตอนการขอใบรับรองการทำกิจกรรม มีขั้นตอนการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมการจัดกิจกรรมของนักศึกษาที่ชัดเจน ทั้งนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรมีระบบการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงาม รวมถึงกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม และมีขั้นตอนการให้บริการเรื่องการขอลาเรียนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมให้ชัดเจน เป็นต้น

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงานในระดับมากในภาพรวม และในระดับปานกลางถึงมาก ในรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ โดยนักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา ให้บริการด้วยความเป็นมิตรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมของชมรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ มีขั้นตอนการขอใบรับรองการทำกิจกรรมชัดเจน มีระบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงาม รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม เป็นต้น แต่นักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานอยู่ในระดับปานกลางในหลายเรื่อง เช่น ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษา ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงาน เกี่ยวกับการจัดตั้งชมรมและการดำเนินงานของชมรมต่าง ๆ การประสานงานเกี่ยวกับการเลือกตั้งสภานักศึกษา และการดำเนินการขององค์การบริหาร องค์การนักศึกษา ขั้นตอนการให้บริการขอลาเรียนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม ขั้นตอนการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมการจัดกิจกรรมของนักศึกษา ขั้นตอนการนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

4) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในระดับมากในภาพรวม และระดับมากถึงมากที่สุด ในรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ตามลำดับ โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ

ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยเหลือนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเป็นมิตร สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีระบบการให้บริการด้านการสอน การฝึกซ้อมด้านดนตรีและนาฏศิลป์ ให้กับนักศึกษาโควตาดนตรีและนาฏศิลป์ นักศึกษาทั่วไปและบุคลากร เพื่อรองรับกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย มีระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษาเพียงพอและทันสมัย มีระบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงาม เช่น ค่ายเยาวชนศิลปวัฒนธรรม มีการให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย ตรงตามความต้องการของนักศึกษา และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ เป็นต้น ทั้งนี้ นักศึกษาไม่มีความคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษาและด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ตามลำดับ โดยนักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้วยความเป็นมิตร สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีระบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงาม เช่น ค่ายเยาวชนศิลปวัฒนธรรม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ มีระบบการบริการการแสดงดนตรีไทย ดนตรีสากล ขั้บร้อง และดนตรีนาฏศิลป์พื้นบ้าน เพื่อรองรับกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่นักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานอยู่ในระดับปานกลางในหลายเรื่อง เช่น ด้านสถานที่ตั้งความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษาให้เพียงพอและทันสมัย ให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา มีการให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ และขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เป็นต้น

5) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็น ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ตามลำดับ โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ มีความยุติธรรมและมีความโปร่งใสในการพิจารณาทุน เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐาน

เดียวกัน เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ มีช่องทางการขอรับความช่วยเหลือจากนักศึกษาเพียงพอ ให้บริการข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้อง แม่นยำ และทันสมัย มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและ ให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา มีระบบการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) และระบบการให้บริการทุนจ้างงานนักศึกษาระหว่างเรียน เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไข้ปัญหา และมีการติดตามนักศึกษาตามบ้านหรือตามภูมิลำเนา ทั้งนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่สำหรับนั่งรอ เป็นต้น

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ตามลำดับ โดยนักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ นักศึกษามีความมั่นใจว่าข้อมูลถูกเก็บเป็นความลับ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและมีความโปร่งใสในการพิจารณาทุน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีจิตสาธารณะ เช่น การบริจาคโลหิต สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้อง แม่นยำ และทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ นักศึกษามีช่องทางการขอรับความช่วยเหลือเพียงพอ และเจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไข้ปัญหา แต่นักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานอยู่ในระดับปานกลาง ในหลายเรื่องเช่น ด้านระบบการจัดกิจกรรม Giving for SUT การเชิญชวนผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการศึกษา และขั้นตอนการติดตามนักศึกษาตามบ้านหรือตามภูมิลำเนา เป็นต้น

6) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลของนักศึกษาเป็นความลับ เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้บริการด้วยความเต็มใจในการช่วยเหลือนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สนใจรับฟัง

ปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา ให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล ข้อเสนอแนะทางโทรศัพท์และสื่อโซเชียล เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีขั้นตอนการให้บริการยิ้ม-คืน หนังสือและสื่อต่าง ๆ ในห้องสมุดงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาที่ชัดเจน เป็นต้น ทั้งนี้นักศึกษาไม่มีความคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ โดยนักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ ให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา ให้บริการด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา นักศึกษามีความมั่นใจว่าข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการและแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ มีขั้นตอนการให้บริการยิ้ม-คืน หนังสือและสื่อต่าง ๆ ในห้องสมุดงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาชัดเจน มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา และมีการให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษา บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลนักศึกษา เป็นต้น

7) ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่ นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็น ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา, ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไข ปัญหา ข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้บริการด้วยความเต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการ ให้บริการ เจ้าหน้าที่ของงานให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา มีช่องทาง

การประชาสัมพันธ์เพียงพอ ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักศึกษา เช่น ร้านอาหาร เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ร้านถ่ายเอกสาร ระบบรักษาความปลอดภัยประตูเข้า-ออก อัตโนมัติ มี รปภ. 24 ชั่วโมง มีกล้องวงจรปิด มีบริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI และมีชั้นตอน การรับสมัครนักศึกษาหอพักชัดเจน เป็นต้น ทั้งนี้ นักศึกษาไม่มีความคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนระดับการรับรู้ต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนา นักศึกษาหอพัก นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงานในระดับมากที่สุด ภาพรวมผลรายด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ โดยนักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานมากที่สุดในด้านความมั่นใจในการเก็บข้อมูลของนักศึกษาเป็นความลับ เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน บริการด้วยความเป็นมิตร สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ และช่วยแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ ถูกต้อง แม่นยำและทันสมัย แต่นักศึกษามีการรับรู้ต่อการให้บริการงานอยู่ในระดับปานกลาง ในหลายเรื่องเช่น ด้านระบบของการให้บริการหอพักประเภทห้องน้ำรวม ห้องน้ำในตัวและหอพักปรับอากาศ ขั้นตอนการให้บริการแจ้งซ่อมของนักศึกษาหอพักชัดเจน การมีที่ปรึกษาหอพักดูแล นักศึกษา 24 ชั่วโมง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านอาหาร เครื่องซักผ้า หยอดเหรียญ ร้านถ่ายเอกสาร บริการน้ำดื่ม การบริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI ช่องทางการประชาสัมพันธ์ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาในครั้งนี้ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพ การให้บริการของนักศึกษาในแต่ละงานที่นักศึกษาได้รับบริการดังกล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นว่านักศึกษามีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแต่ละงาน อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงาน นั้น ๆ มีประสบการณ์ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจในเนื้องานที่รับผิดชอบ มีความแม่นยำในข้อมูล จึงสามารถให้บริการแก่นักศึกษาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว อีกทั้งการทำงานกับนักศึกษาการเก็บความลับของนักศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ นักศึกษามีความไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นที่จะมารับบริการ นอกจากนั้นในแต่ละงานยังมีขั้นตอนและระบบการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการจัดปฐมนิเทศนักศึกษา เพื่อแจ้งให้นักศึกษาทราบถึงภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละงานในส่วนงานนักศึกษา ที่จะบริการแก่นักศึกษา ให้ความช่วยเหลือและดูแล นักศึกษา ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยแก่นักศึกษาเป็นเบื้องต้น มีการจัดทำคู่มือนักศึกษา แจกให้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกปีการศึกษา และมีการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์

<https://beta.sut.ac.th/dsa> อีกด้วย ในส่วนที่นักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการให้บริการงานอยู่ในระดับปานกลางในหลายเรื่อง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่จะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาวิธีการ การดำเนินการให้มีขั้นตอนและระบบการให้บริการที่ชัดเจนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาพบความสอดคล้องกับนักวิจัยหลายท่าน ที่พบว่าความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น งานวิจัยของ ชวนี สุภรัตน์ และปิยธิดา รุจะศิริ (2555) ปัทมา ปานบุญหอม (2556) สมชาย คิตประดับ และคณะ (2557) จุฑาทิพย์ โปธิลังกา (2557) นิตติภูมิ ไวยธิรา (2558) เต็ดเต๋ยว บุญมา และสุพัฒน์ ปรางนวน (2559) สุดารัตน์ จันทร์พุธ (2559) นิพนธ์ เรืองหิรัญวิช (2560) สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ (2560) นภาพร ไอรารัตน์ (2559) น้าลิน เทียมแก้ว (2561) เสรี สิงห์โงน และคณะ (2562) มัลลิกา โสควิลัย และคณะ (2563) ส่วนงานวิจัยของ วีรชาติ พนาวิวัฒน์ และคณะ (2559) มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์ (2560) และเพ็ญพัทธ์ศิลา วิเชียรวรรณ และรุ่งเพชร บั๊นงาม (2561) พบว่าระดับการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นต้น นอกจากนี้ พบความสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัย Teo Boon Chua, Mohd Shukur bin Ahmadb, Faezah binti Ahmad Bassimc and Nurnadirah binti Ahmad Zaimid (2016) พบว่าความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา ส่วนด้านการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงไปคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา ตามลำดับ Chen Yan Li and Soailb Asimiran (2018) พบว่า ระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านรูปธรรมของการบริการ รองลงไปคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา ตามลำดับ Muhammad Naveed Jabbar, Muhammad Aamir Hashmi and Maleeha Ashraf (2019) พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ รองลงไปคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ Mordekai Ochieng Onggo (2019) พบว่า นักศึกษามีการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และ

งานวิจัยของ Faustina Oduro Twum and Williams Kwasi Peprah (2020) พบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ รองลงไปที่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา ตามลำดับ เป็นต้น

ส่วนที่พบความไม่สอดคล้องกับผลของการศึกษาในครั้งนี้กับนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัยของมุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์ (2560) พบว่านักศึกษามีระดับการรับรู้ในการบริการในระดับต่ำกว่าระดับที่นักศึกษาคาดหวังไว้คืออยู่ในระดับปานกลางถึงมาก มัลลิกา โสดีวิสัย และคณะ (2563) พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ Mustafa Umur Tosun and inar Basgoze (2015) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านในด้านความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในการบริการ, ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ Musawenkosi Ngibe and Lawrence Mpele Lekhanya (2016) พบว่าระดับการรับรู้ของบุคลากรและนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย Chen Yan Li and Soaib Asimiran (2018) พบว่าระดับความคาดหวังด้านการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ รองลงไปที่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา ตามลำดับ Solomon L. Lodesso, Eldridge J. van Niekerk, Cecelia A. Jansen and Hélène Müller (2018) นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับต่ำในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การสร้างความมั่นใจในการบริการ และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา ตามลำดับ T.K. Sameena (2020) พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงไปที่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ และด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา และงานวิจัยของ M. Sadiq Sohail and Mehedi Hasan (2021) พบว่าระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงไปที่ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ

การตอบสนองความต้องการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เป็นต้น

5.2.2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของ ส่วนกิจการนักศึกษา แต่ละงาน พบว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานในส่วนกิจการนักศึกษาทั้ง 7 งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

จากผลของการศึกษาที่พบว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานที่มีต่อบริการงานในส่วนกิจการนักศึกษาทั้ง 7 งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้านนั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นสถาบันอุดมศึกษา ในกำกับของรัฐ หรือมหาวิทยาลัยนอกระบบ ที่มีการบริหารจัดการอิสระแยกจากรบบราชการ (Autonomous University) แห่งแรกของประเทศไทย มีลักษณะการให้บริการเป็นแบบรวมบริการ ประสานภารกิจ แบบ One Stop Service การแบ่งส่วนงานจะเป็นลักษณะหนึ่งเดียวไม่มีในระดับ ของสาขาวิชาหรือสำนักวิชาที่มีการกิจการด้านการสอนและการวิจัยและมีสถานวิจัยเป็นแหล่งปฏิบัติงาน วิจัยของคณาจารย์ในสำนักวิชานั้น ๆ มีหน่วยงานที่มีการกิจการหลักด้านการให้บริการสนับสนุนงาน ด้านวิชาการ การเรียนการสอน และบริการ แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่ให้บริการและพัฒนาบุคลากร ค่านิยม ในด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา เช่น หน่วยงาน หนึ่งในความรับผิดชอบของฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ คือส่วนกิจการนักศึกษา สังกัด สำนักงานอธิการบดี ที่มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่มหาวิทยาลัยตั้งเป้าหมายไว้ ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา ให้ครอบคลุมทุกด้าน ให้บริการและสวัสดิการที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา โดยมีการแบ่งส่วนงานเป็น 9 งาน คือ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานวินัยนักศึกษาและการ ทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานทุนการศึกษา งานแนะแนวและ พัฒนานักศึกษา งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ และงานดูแลช่วยเหลือ นักศึกษาพิการ (งาน DSS) แต่ละงานมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและการให้บริการแก่นักศึกษา แตกต่างกัน อาจเป็นเหตุให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ งานที่มีต่อบริการงานในส่วนกิจการนักศึกษาทั้ง 7 งาน แตกต่างกันไป อีกทั้งนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ล้วนใช้บริการของงานนั้น ๆ ตามความต้องการของตน ในส่วนของบุคลากร ของส่วนกิจการนักศึกษาในแต่ละงานล้วนมีความรู้ มีทักษะ ประสบการณ์ และมีความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ

ของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance) และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา (Empathy) เป็นต้น นอกเหนือจากการให้บริการต่าง ๆ แล้วนั้น หากพบว่า นักศึกษาที่รับบริการในงานของตนอาจจะมีปัญหาหรือความคับข้องใจในหลายเรื่อง ก็จะมีการประสานงานและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันในการช่วยเหลือและพัฒนาให้นักศึกษาเพื่อให้มีลักษณะบัณฑิตที่ประสงค์ต่อไป

จากผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในแต่ละงานนั้น ๆ ดังกล่าวมาแล้ว และพบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในแต่ละด้านแตกต่างกันในหลายเรื่อง และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต่ำกว่าความคาดหวังเมื่อจะเข้ามาใช้บริการ ดังนี้ การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการรับสมัคร นักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการรับรายงานตัว นักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 2-5 และระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีระเบียบ วินัย ประพฤติและปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เช่น ช่องทางการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น สำหรับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเกี่ยวกับ ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษา ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงานเกี่ยวกับการจัดตั้งชมรม และการดำเนินงานของชมรมต่าง ๆ ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงานเกี่ยวกับการเลือกตั้งสถานศึกษา และการดำเนินการขององค์การบริหาร องค์การนักศึกษา ขั้นตอนการให้บริการขอลาเรียนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม ขั้นตอนการอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการจัดกิจกรรมของนักศึกษา ขั้นตอนการนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เช่น ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา และด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา และจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น การรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เช่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเกี่ยวกับ สถานที่ตั้งในการมาติดต่อขอรับบริการ และระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษา ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการเช่น ข้อมูลและช่องทางการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา เช่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเกี่ยวกับระบบการจัดกิจกรรม Giving for SUT การเชิญชวนผู้มีจิตศรัทธาร่วมบริจาคเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการศึกษา สำหรับด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา เช่น การติดตามเยี่ยมนักศึกษาตามบ้านหรือตามภูมิลำเนาของเจ้าหน้าที่ และการรับรู้คุณภาพ

การให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเกี่ยวกับ ระบบการให้บริการหอพักประเภทห้องน้ำรวม ห้องน้ำในตัวและหอพักปรับอากาศ ขั้นตอนการให้บริการแจ้งซ่อมของนักศึกษาหอพัก การมีที่ปรึกษาหอพักดูแลนักศึกษา 24 ชั่วโมง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ร้านถ่ายเอกสาร บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI และบริการน้ำดื่มทุกหอพัก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เช่น การมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ สำหรับด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ความรวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นเป็นส่วนกิจการนักศึกษาสามารถนำ ๆ ไปแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอนและระบบต่าง ๆ เพื่อเอื้อต่อการให้บริการด้านนั้นให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไปได้ เพื่อให้การรับรู้อการให้บริการงานของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับความคาดหวังในการให้บริการและเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการ

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาพบความสอดคล้องกับนักวิจัยหลายท่านที่ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่น งานวิจัยของ วีรชาติ พนาวิวัฒน์ และคณะ (2559) มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์ (2560) จีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) เสรี สิงห์โงน และคณะ (2562) ที่พบว่านักศึกษามีความคาดหวังโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของภาวสุ สิริสิงห (2555) ที่พบว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและด้านความมั่นใจได้ต่ำกว่าความคาดหวัง นอกจากนี้ยังพบความสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ Musawenkosi Ngibe and Lawrence Mpele Lekhanya (2016) พบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าการรับรู้ในทุกด้าน Teo Boon Chua, Mohd Shukur bin Ahmadb, Faezah binti Ahmad Bassimc and Nurnadirah binti Ahmad Zaimid (2016) พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง Chen Yan Li and Soaib Asimiran (2018) ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 Ali Hafiz Yasir; Ali, Hafiz Fawad; Ahmad and Muhammad Bilal (2019) พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามีความแตกต่างกัน และงานวิจัยของ Faustina Oduro Twum and Williams Kwasi Peprah (2020) พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ เป็นต้น

ส่วนที่พบความไม่สอดคล้องกับผลของการศึกษาในครั้งนี้ของนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัยของภาวสุ สิริสิงห (2555) พบว่า การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเอาใจใส่ สูงกว่าความคาดหวัง มัลลิกา โสคติวัลย์, ญัฐภัสสร ศรีคงและนภาพร ม่วงสกุล (2563) พบว่า ระดับคุณภาพ

การบริการในภาพรวมไม่พบความแตกต่าง และงานวิจัยของเสรี สิงห์โงน และคณะ (2562) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง นอกจากนี้ยังพบความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ Musawenkosi Ngibe and Lawrence Mpele Lekhanya (2016) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้โดยรวมของบุคลากรและนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการมีผลเป็นลบแต่อยู่ในระดับน้อยในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและการสร้างความมั่นใจในการบริการ Muhammad Naveed Jabbar, Muhammad Aamir Hashmi and Maleeha Ashraf (2019) คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน Oduro Twum and Williams Kwasi Peprah (2020) พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และงานวิจัยของ M. Sadiq Sohail and Mehedi Hasan (2021) ที่ พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เป็นต้น

5.2.3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และสำนักวิชา กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

1) จำแนกตามเพศ แต่ละงาน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ระหว่างเพศชายและหญิง ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า เพศไม่มีผลต่อระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา เนื่องจากการให้บริการงานแก่นักศึกษานั้น เจ้าหน้าที่ของส่วนกิจการนักศึกษามีการให้บริการแก่นักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ แต่คำนึงถึงสิทธิของนักศึกษาที่ควรจะได้รับเป็นหลักในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาที่พบความสอดคล้องกับนักวิจัยหลายท่าน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานระหว่างเพศชายและหญิง ไม่แตกต่างกัน เช่น งานวิจัยของนิติภูมิ ไวยธิตรา (2558) สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ (2560) เสรี สิงห์โงน และคณะ (2562) และงานวิจัยของจิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) นอกจากนี้ ยังพบความสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ Mustafa Umur Tosun and Pinar Basgoze (2015) Ahmed Asim and Naresh Kuma (2018) พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจำแนกตามเพศไม่แตกต่าง Mordekai Ochieng Ongko (2019) พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของการบริการของนักศึกษาจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่พบความไม่สอดคล้องกับผลของการศึกษาในครั้งนี้กับนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ ชวนี สุภรัตน์ และปิยธิดา รุจศิริ (2555) ที่พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรเพศโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) พบว่า ความคาดหวังต่อ

การให้บริการที่เพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เด็ดเดี่ยว บุญมา และสุพัฒน์ ปรางนวน (2559) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการ นักศึกษาจำแนกตามเพศโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สุภารัตน์ จันทร์พุด (2559) พบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการจำแนกตามเพศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพ็ญพักรัตนา วิเชียรวรรณ และรุ่งพีช ปันงาม (2561) พบว่า การรับรู้ของนักศึกษาจำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคาดหวัง ของนักศึกษา พบว่า เพศแตกต่างกันนักศึกษามีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และพบความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัย ของ Ahmed Asim and Naresh Kuma (2018) ที่พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษา ชายและหญิงแตกต่างกัน เป็นต้น

2) จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา แต่ละงาน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการให้ บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานทุนการศึกษา และงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างระหว่างชั้นปี ที่ศึกษาในรายด้านได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจ ใส่ักศึกษาและภาพรวมทั้งหมด นักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่มีเพียง 2 งานที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ักศึกษา และงานบริการและพัฒนานักศึกษา หอพักในด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาที่ พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อ การให้บริการงานของ 2 งานที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ักศึกษา และงานบริการและ พัฒนานักศึกษาหอพัก ในด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ซึ่งจากผลการเปรียบเทียบ ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ที่มีความแตกต่างกันเฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ักศึกษาซึ่ง พบว่า มีเพียง 2 คู่เท่านั้นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 2 และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 3 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความคาดหวังในการให้บริการงานของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหามากกว่านักศึกษา ชั้นปีที่ 1 สำหรับงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ที่นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อ การให้บริการงานที่มีความแตกต่างกันเฉพาะในด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษานั้น พบว่า มีเพียง

2 คู่เท่านั้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ชั้นปีที่ 1 กับ 2 และ กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 กับ 3 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่ามีความรู้ มีทักษะในงานที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความคาดหวังต่อการให้บริการงานมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 อาจจะเป็นเนื่องจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 มาติดต่อและใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ มากกว่า อีกทั้งนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ยังอยู่ในช่วงปีแรกของการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีรุ่นพี่ในสำนักวิชา สาขาวิชา หรือรุ่นพี่ที่หอพักนักศึกษา ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือทั้งด้านการเรียน การใช้ชีวิต การแบ่งเวลา รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาพบความสอดคล้องกับนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัยของนิติภูมิ ไวยธิตรา (2558) พบว่า นักศึกษาที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ชวนี สุภรัตน์ และปิยธิดา รุจะศิริ (2555) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาทั้งโดยภาพรวมและแยกตามงาน นักศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมชาย คัดประดับและคณะ (2557) พบว่า บัณฑิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานในภาพรวมและด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน เด็ดเดี่ยว บุญมา และสุพัฒน์ ปรางนวน (2559) พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาโดยภาพรวมและแยกตามงาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ (2560) เพ็ญพัทธ์ศิณา วิเชียรวรรณ และรุ่งเพชร บัณงาม (2561) เสรี สิงห์โงน และคณะ (2562) พบว่า การรับรู้ของนักศึกษาจำแนกตามตามชั้นปีที่ศึกษาที่แตกต่างกันนักศึกษามีการรับรู้ภาพรวมไม่แตกต่างกัน จีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของเสรี สิงห์โงน และคณะ (2562) พบว่า นักศึกษาที่ชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และพบความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุดารัตน์ จันทร์พุด (2559) พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของต่างประเทศ เช่น งานวิจัยของ Mustafa Umur Tosun and Pinar Basgoze (2015) ที่พบว่า นักศึกษามีการรับรู้คุณภาพ

เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา (SAOD) แตกต่างกันไปตามระดับชั้นปีที่ศึกษา เป็นต้น

3) จำแนกตามสำนักวิชา แต่ละงาน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานกิจกรรมนักศึกษา และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พบว่า ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสำนักวิชาไม่แตกต่างกัน มีเพียง 4 งานที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ งานวินัยนักศึกษาและการทหาร ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ งานทุนการศึกษาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษาในด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพักในด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา

เมื่อพิจารณาการให้บริการงานแก่นักศึกษาที่ พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการให้บริการงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการพบว่ามี 4 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง สวตศ. กับ สวทพ., สวตศ. กับ สวสธ., สวทก. กับ สวสธ. และ สวทส. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. มีความคาดหวังมากกว่า สวตศ. นักศึกษาจาก สวตศ. สวทก. และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทส. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษาจาก สวสธ. โดยมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่ามีข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา และเก็บข้อมูลนักศึกษาเป็นความลับ ส่วนงานทุนการศึกษาที่พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการให้บริการงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และภาพรวมทั้งหมด แต่ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาแต่ละสำนักวิชามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในด้านนี้ไม่แตกต่างกัน จากผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานทุนการศึกษาที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีเพียง 3 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวตศ. กับ สวทก. สวตศ. กับ สวทพ. และ สวตศ. กับ สวสธ. โดยพบว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวตศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทก. สวทพ. และ สวสธ. โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานในเรื่องสถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ มีการจัด

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ มีระบบการให้บริการทุนการศึกษาเพื่อส่งเสริม นักศึกษาผู้มีศักยภาพทางการศึกษา เช่น ทุนเรียนดี ทุนศักยภาพบัณฑิต ทุนเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา มีขั้นตอนการให้บริการเงินยืมเพื่อการศึกษา เงินยืมฉุกเฉินชัดเจน ทุนช่วยค่าครองชีพสำหรับนักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ทุนจากกองทุนเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทุนจ้างงานนักศึกษาระหว่างเรียน เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) และ ทุนการศึกษาจากแหล่งทุนภายนอก เช่น หน่วยงานของรัฐ บริษัท ห้างร้าน มูลนิธิองค์กรสาธารณะ กุศล ที่ชัดเจน มีระบบการจัดกิจกรรม Giving for SUT ระบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและปลูกฝัง ค่านิยมคุณธรรม จริยธรรมที่พึงประสงค์ของนักศึกษา เช่น ส่งเสริมการมีจิตสำนึกที่ดีในการใช้คืนเงิน กู้ยืม กยศ. และ กรอ. ของนักศึกษาหลังจบการศึกษา ระบบการจัดกิจกรรม ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีจิตสาธารณะ เช่น การบริจาคโลหิต เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการพบความแตกต่าง กัน 3 คู่ คือระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. กับ สวทพ. สวสศ. กับ สวพย. และ สวทพ. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. มีความคาดหวังมากกว่า สวทพ. และ สวพย. และ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสธ. มีความคาดหวังมากกว่า สวทพ. ในการให้บริการงานเรื่องข้อมูล ที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล อย่างถูกต้อง มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา พบความแตกต่างกัน 3 คู่ คือระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. กับ สวทพ. สวทส. กับ สวสธ. และ สวทพ. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสธ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทส. และ สวทพ. ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ งานมีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน การเก็บข้อมูลของนักศึกษา เป็นความลับ มีความยุติธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาทุน ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา พบความแตกต่างกัน 6 คู่ คือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. กับ สวทส. สวสศ. กับ สวพ. สวสศ. กับ สวทพ. สวพ. กับ สวสธ. สวทพ. กับ สวพย. และ สวทพ. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทส. สวพ. สวทพ. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสธ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวพ., สวทพ. และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวพย. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ๆ ด้วยความเป็นมิตร สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไข้ปัญหา และเจ้าหน้าที่มีการติดตามนักศึกษาตามบ้านหรือตามภูมิลำเนา และความคาดหวังโดยภาพรวม ทั้งหมด พบความแตกต่างกัน 2 คู่ คือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. กับ สวทพ. และ สวทพ. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษา

กลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสธ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. สำหรับผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ที่พบว่าด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่ามี 5 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. กับ สว., สวทก. กับ สวทส. สวทก. กับ สว., สวทส. กับ สวพ. และ สว. กับ สวสธ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สว. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ., สวทก. และ สวสธ. ส่วนนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทส. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทก. และ สวพ. ในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความเต็มใจช่วยเหลือ นักศึกษา และมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ และผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา พบว่า มี 7 คู่ ที่แตกต่างกัน คือระหว่างนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. กับ สวทก. สวสศ. กับ สวทพ. สวทก. กับ สวทส. สวทก. กับ สวพ. สวทส. กับ สว. สว. กับ สวทพ. และ สว. กับ สวพ. โดยนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทก. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทพ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวสศ. และ สว. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทส. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทก. และ สว. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวพ. มีความคาดหวังมากกว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก สวทก. และ สว. ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ มีทักษะ และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาพบความสอดคล้องกับนักวิจัยหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ ขวณิ สุภีรัตน์ และปิยธิดา รุจะศิริ (2555) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละงาน นักศึกษามีความพึงพอใจในงานแนะแนว งานศิลปวัฒนธรรม งานกีฬา งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา และงานกิจกรรมสโมสรนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมชาย คิดประดับ และคณะ (2557) พบว่า บัณฑิตกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) พบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการที่คณะแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน นิติภูมิ ไวยธิรา (2558) พบว่า นักศึกษาที่เรียนคณะแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน เด็ดเดี่ยว บุญมา และสุพัฒน์ ปรางนวน (2559) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษาจำแนกตามคณะที่ศึกษา โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สุดารัตน์ จันทรพุศ (2559) พบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีคุณภาพการให้บริการจำแนกตามคณะวิชาที่ศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นิพนธ์ เรืองศิริภูวนิช (2560) พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการให้บริการงานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจไม่แตกต่างกัน แต่ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สรรค์ชัย กิตยยานันท์ และคณะ (2560) เสรี สิงห์โงน และคณะ (2562) ที่พบว่า นักศึกษาที่สาขาวิชาแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนงานวิจัยต่างประเทศ เช่น งานวิจัยของ Mordekai Ochieng Ongko (2019) ในมิติคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา และความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามคณะวิชา พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ T.K. Sameena (2020) พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการงาน

5.3.1.1) ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลางในรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา และด้านการดูแลเอาใจใส่ในนักศึกษาแตกต่างกันออกไปในแต่ละปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ดีขึ้นในแต่ละบริบทเหล่านั้น ทั้งด้านของสถานที่ ระบบขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ของแต่ละงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความรู้ มีทักษะ มีความสามารถ สามารถให้คำปรึกษา และคำแนะนำเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ควรรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไข ปัญหาของนักศึกษาในงานที่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้ นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มช่องทางการในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ให้สามารถเข้าถึงนักศึกษาให้ได้รับทราบมากขึ้น ข้อมูลที่เผยแพร่ไปต้องถูกต้อง แม่นยำ เป็นต้น ซึ่งในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ส่วนกิจการนักศึกษา สามารถนำไปแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอนและระบบต่าง ๆ

เพื่อเอื้อต่อการให้บริการด้านนั้นให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไปได้ เพื่อให้การรับรู้อการให้บริการงานของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับความคาดหวังในการให้บริการและเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการนั้น ๆ

5.3.1.2) นักศึกษากลุ่มตัวอย่างได้มีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นอกเหนือจากการให้บริการงานทั้ง 7 ด้านของส่วนกิจการนักศึกษาแล้ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงานในทุก ๆ มิติของการพัฒนานักศึกษา และเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่สามารถนำไปพัฒนางานได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะมีการนำเสนอภายในหน่วยงานในวาระต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานของส่วนกิจการนักศึกษาต่อไป ดังนี้

หน่วยงานที่ให้บริการ	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1. งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์	- คำพูดของเจ้าหน้าที่บางคนดูไม่เต็มใจ และมีการแสดงสีหน้าที่ไม่ดีต่อบางคำถาม (1 คน)
2. งานวินัยนักศึกษาและการทหาร	- การที่นักศึกษาทำผิดวินัยบางเรื่อง เช่น ไม่สวมหมวกขณะขับรถจักรยานยนต์แล้วโดนหักคะแนนความประพฤติ 5 คะแนน บทลงโทษไม่ควรเป็นการเข้าไปทำจิตอาสาในห้องวินัยเป็นเวลา 5 ชั่วโมง ควรจะหาวิธีอื่นที่ดีกว่านี้ (1 คน) - ควรพิจารณาแก้ไขกฎระเบียบที่ไม่ได้เป็นการกระทำที่ส่งผลกระทบ หรือทำความเดือดร้อนต่อส่วนรวม เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เป็นการเคารพสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคลเพื่อให้ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน เช่น การแต่งการตามเพศสภาพ ทั้งในวันเรียน วันสอบ วันรับปริญญา หรือการติดต่องานราชการต่าง ๆ (1 คน) - เนื่องจากงานวินัย ฯ อยู่บริเวณด้านหลังงานทุน มทส. จึงดูค่อนข้างลึกลับสร้างความมั่นใจให้กับนักศึกษาใหม่ที่ไม่คุ้นชินพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย จึงอยากให้แสดงตำแหน่งที่ชัดเจนมากกว่านี้ (1 คน) - ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาในภาพรวมของการทำงานด้านความเป็นมิตร ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการ (1คน)
3. งานกิจกรรมนักศึกษา	- ควรมีการสนับสนุนกิจกรรมนอกหลักสูตรให้มากกว่านี้ เพื่อเป็นประสบการณ์ที่ดีช่วงการเรียนมหาวิทยาลัยของนักศึกษา (1 คน)
4. งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- ไม่มี
5. งานทุนการศึกษา	- บริการดี รวดเร็ว (2 คน)

หน่วยงานที่ให้บริการ	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
5. งานทุนการศึกษา (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> - ที่จอดรถไม่เพียงพอเมื่อนักศึกษามาส่งเอกสารจำนวนมาก - เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการด้วยความไม่เป็นมิตร ใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม ควรให้ความสำคัญกับการตอบคำถามแก่นักศึกษาอย่างชัดเจน (3 คน) - การประชาสัมพันธ์ควรใช้ข้อความที่กระชับ เข้าใจง่าย ไม่กำกวม (1 คน) - ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาทุนทุกคนมีช่องทางการทำจิตอาสาโดยไม่ต้องแย่งกัน (3 คน) - การยืมเงินเพื่อการศึกษาควรปรับปรุงระบบการเข้าถึงและการประกาศข้อมูลที่กระชับเข้าใจง่าย (1 คน) - อยากให้งานทุน ทำ Application Line เพื่อประชาสัมพันธ์ทั้งเรื่องเอกสารงานทุน นักศึกษาจ้างงาน ทุนเอกชน ฯลฯ หรือหากมีแล้วก็ควรประชาสัมพันธ์ให้คนรู้จักมากขึ้น (1 คน)
6. งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา	- ไม่มี
7. งานบริการและพัฒนานักศึกษา หอพัก	<ul style="list-style-type: none"> - ในการติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับหอพักนักศึกษา กรณีหอพักหญิง จากประสบการณ์ของผู้รับบริการ เมื่อไปติดต่อเกี่ยวกับการขอย้ายออกจากหอพัก พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำหน่วยบริการต้องติดต่อเจ้าหน้าที่หรือที่ปรึกษาหอพักโดยการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ ส่งผลให้การดำเนินการล่าช้าและต้องเสียเวลาไปติดต่อที่หน่วยงานบริการหลายครั้ง จึงอยากให้มีเจ้าหน้าที่หรือที่ปรึกษาหอพักอยู่ประจำหน่วยบริการในเวลางาน เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว (1 คน) - อยากให้มีการประเมิน รปภ.ประจำหอพัก (1 คน) - การแจ้งซ่อมล่าช้า (1 คน) - เจ้าหน้าที่หอพักบางคนให้บริการด้วยความไม่เป็นมิตร และใช้คำพูดไม่เหมาะสม(1 คน) - เจ้าหน้าที่ รปภ.ประจำหอพักบางคน ให้บริการด้วยความไม่เป็นมิตรและใช้คำพูดไม่เหมาะสม (1 คน) - ควรเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตและระบบไฟฟ้าให้ดีกว่านี้ (1 คน)

หมายเหตุ บางงานในส่วนกิจการนักศึกษา นักศึกษาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะมากกว่า 1 ข้อ แต่บางงานนักศึกษาไม่มีข้อคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิจัยในด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานว่าแตกต่างกันหรือไม่ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและชัดเจน

2) ควรศึกษาวิจัยในด้านความพึงพอใจกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานว่าแตกต่างกันหรือไม่ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและชัดเจน

3) ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ครอบคลุมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการในการให้บริการ

4) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการให้บริการงานส่วนกิจการนักศึกษาเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาหน่วยงานอื่นที่ให้บริการแก่นักศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้อ้างอิงในทางวิชาการและในทางปฏิบัติของหน่วยงานต่อไป

รายการอ้างอิง

- กาญจนา คงวารี. (2556). *ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม. สืบค้นจาก <http://journal.ssru.ac.th/index.php/JDAR/article/view/723>
- กิริติ บันดาลสิน. (2558). *การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสำโรงราชดำเนิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- เกษมณี รอดสาย. (2561). *การรับรู้คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการเรียนการสอน ความพึงพอใจต่อสถาบันที่กำลังศึกษาที่ส่งผลต่อความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน : กรณีนักศึกษา ระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- จิรพงษ์ สุทธิธรรม. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง*. สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54930358.pdf
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์. (2561). *ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา. (2557). *ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2571/2/146611.pdf>
- ชนม์ชนก ชิตประเสริฐ. (2556). *การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ระหว่างศูนย์บริการลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และศูนย์บริการลูกค้าบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/268278>
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี. สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54930216.pdf

- ชวณี สุภีรัตน์ และปิยธิดา รุจจะศิริ. (2555). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร. พระนคร ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สืบค้นจาก https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1438/SCI_55_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- เต็ดเต๋ย บัญมา และสุพัฒน์ ปรางนวน. (2559). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จ.ชลบุรี
- ธวัลพร ส่งาขาวเหนือ. (2564). ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์การให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , กรุงเทพฯ.
- ธัญเทพ พรหมสอน. (2563). คู่มือนักศึกษา ด้านกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. สืบค้นจาก <https://beta.sut.ac.th/dsa/sutmanual64>
- นภาพร ไอรารัตน์. (2559). ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. กองกิจการนักศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นจาก <https://sac.kku.ac.th/kmsac/km/km2.pdf>
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิติภูมิ ไวยธิดา. (2558). การรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 11 (1), 28-50.
- นิพนธ์ เรืองหิรัญนิช. (2560). คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย ศิลปากร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 10 (2), 2677-2689.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ, ปทุมธานี. สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/12345_6789/2844/1/benchapa_chan.pdf

- ปัทมา ปานบุญหอม. (2556). *การบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- พรศิริ บินนาราวิ. (2560). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่. สืบค้นจาก http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/331.pdf
- เพ็ญพักตร์ศิลา วิเชียรวรรณ และรุ่งเพชร ปันงาม. (2561). การรับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการความร่วมมือส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12 (3), 202-204. สืบค้นจาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtdc/article/download/240964/163861/>
- ภัทรีญา นามเจริญ. (2562). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่องานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย. *วารสารสุขศึกษา*, 42 (1), 157-172. สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/CUTJ/article/view/179607>
- ภัศรา อุทธา. (2558). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5507011236_30622393.pdf
- ภาวสุ สิริสิงห. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Pawasu_S.pdf
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18 (1), 219-232.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2564). *คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี*. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jkbu/article/download/87454/71394>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2564). *การบริหาร*. สืบค้นจาก <http://www.sut.ac.th/2012/content/detail/การบริหาร>

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2563). *คู่มือนักศึกษาด้านกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. สืบค้นจาก <https://beta.sut.ac.th/dsa/sutmanual64>
- มัลลิกา โสดีวัลย์, ญัฐภัสสร ศรีคง และนภาพร ม่วงสกุล. (2563). คุณภาพการบริการสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 7 (1), 84-97. สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/mur2r/article/view/243418>
- มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์. (2560). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพ การบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 6 (1), 130-143. สืบค้นจาก http://www.vu.ac.th/apheitvu/journal/v6n1/9_Mukdashine_Sandmaung.pdf
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วัชรพล ทิพย์สุวรรณพร. (2562). *ความคาดหวัง การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการวินมอเตอร์ไซค์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก <http://ir-thesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/536/1/gs601110123.pdf>
- วิทธวัช โมฬี. (2563). *คู่มือนักศึกษา ด้านกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. สืบค้นจาก <https://beta.sut.ac.th/dsa/sutmanual64>
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1043/1/131866.pdf>
- วีระชาติ พนาวิวัฒน์, ลลิตา อดุลย์กิตติไพศาล, เจษฎาภรณ์ วิริยะสกุลธรรณ และสุภาพร จตุรภัทร. (2559). ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยมหิดล*, 4 (2), 51-82. สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/issmu/article/download/147487/10860959>
- วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ. (2560). *ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3239/1/RMUTT158652.pdf>

- ศิริพร ธรรมบำรุง. (2551). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก http://www.tnrr.in.th/?page=result_search&record_id=10398770
- ศูนย์บริการการศึกษา. (2563).
- สมชาย คิดประดับ, คุณวุฒิ คนฉลาด และเจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม. (2557). *คุณภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*, 8 (2), 114-123. สืบค้นจาก <http://ojslib3.buu.in.th/index.php/edu/article/view/4715>
- สยาม ชูกร. (2559). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- สรศักดิ์ กิตยานันท์, สุทธิพงษ์ ศรีบุญนาถ, สุภัตรา กันพร้อม, พัทธ์พสุตม์ สาธนูวัฒน์ และยุพาทองช่วง. (2560). *คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 4 (2), 105-112. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMSNPRU/article/download/157434/114064/>
- สรศักดิ์ อ่อนกล้าผล. (2559). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จกรณีศึกษาศูนย์วัดพระประโทนเจดีย์วรวิหาร จังหวัดนครปฐม*. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/reg45/article/view/208545>
- สัจจา โสภา. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Satja_Sopha/fulltext.pdf
- สำเนาวิ ขจรศิลป์. (2537). *มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 1 : การพัฒนานักศึกษา*. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก <http://cms.dru.ac.th/jspui/bitstream/123456789/484/24/bib.pdf>
- สิรินุช จันทิชัย. (2563). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาไทย*. สืบค้นจาก <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/Year8-2/8255.pdf>
- สุดารัตน์ จันทร์พุทธ. (2559). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*. *Veridian E-Journal*,

Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9 (2), 2143-2157. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/75525>

- เสรี สิงห์โงน, สาลินี จันทร์เจริญ และชญลักษณ์ กองชัยมงคล. (2562). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาเด็กวัยรุ่นและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล. ใน *เอกสารการประชุมวิชาการระดับชาติ “วลัยลักษณ์วิจัย” ครั้งที่ 11*. จัดโดย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช. สืบค้นจาก <https://wjst.wu.ac.th/index.php/wuresearch/article/view/6632>
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2564). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด*. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี. สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930157/title.pdf

Ahmed Asim and Naresh Kuma. (2018). Service Quality in Higher Education: Expectations and Perceptions of Students. *Asian Journal of Contemporary Education*, 2 (2), 70-83. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/327246251_Service_Quality_in_Higher_Education_Expectations_and_Perceptions_of_Students

Ali, Hafiz Yasir; Ali, Hafiz Fawad; Ahmad and Muhammad Bilal. (2019). Difference between Expectations and Perceptions of Students Regarding Service Quality of Public Sector HEIs. *Bulletin of Education and Research*, 41 (1), 131-146. Retrieved from <https://eric.ed.gov/?q=EXPECTATIONS+AND+PERCEPTIONS+ON+THE+SERVICE+QUALITY+OF+STUDENT+AFFAIRS+DIVISION+OF+UNIVERSITY&id=EJ1217918>

Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. and Zeithaml, V. (1993). “A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions”, *Journal of Marketing Research*, February: 7-27. <http://tjournals.tu.ac.th/thammasatjournal/detailart.aspx?ArticleID=28>

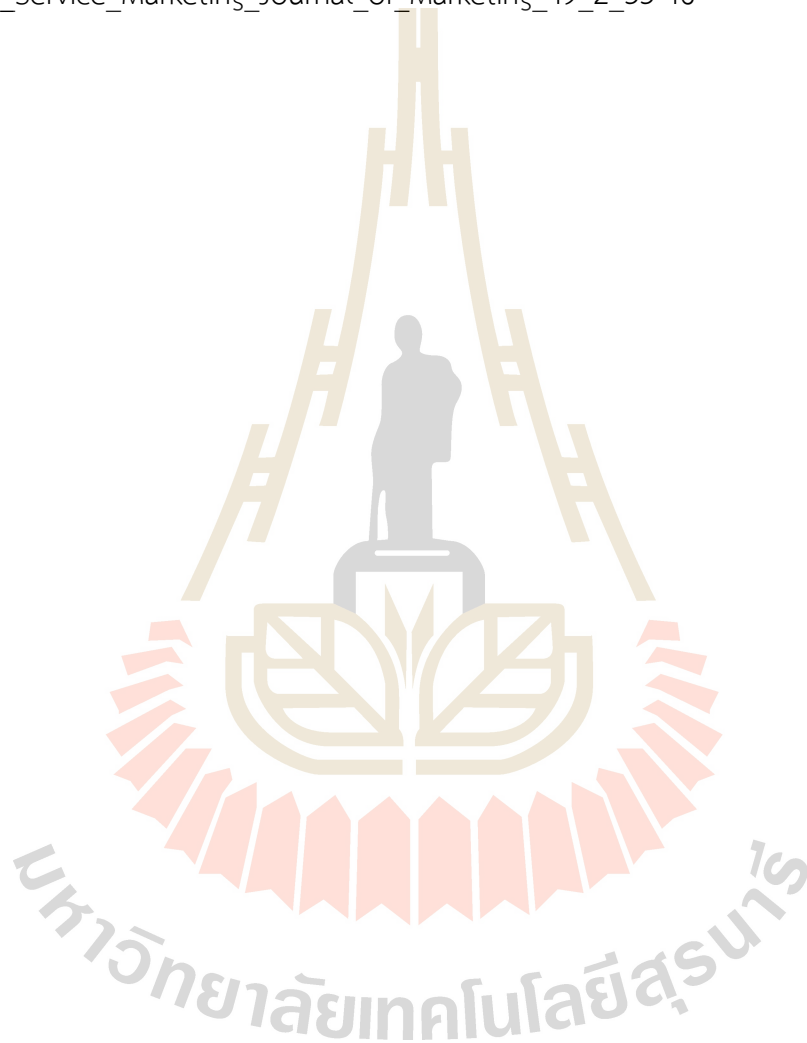
Chen Yan Li and Soaib Asimiran. (2018). Students’ Expectations and Perceptions on Service Quality of E-Learning in a Selected Faculty of a Public University in Malaysia Universiti Putra Malaysia, Serdang, Malaysia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research. Proceeding of the 3rd*

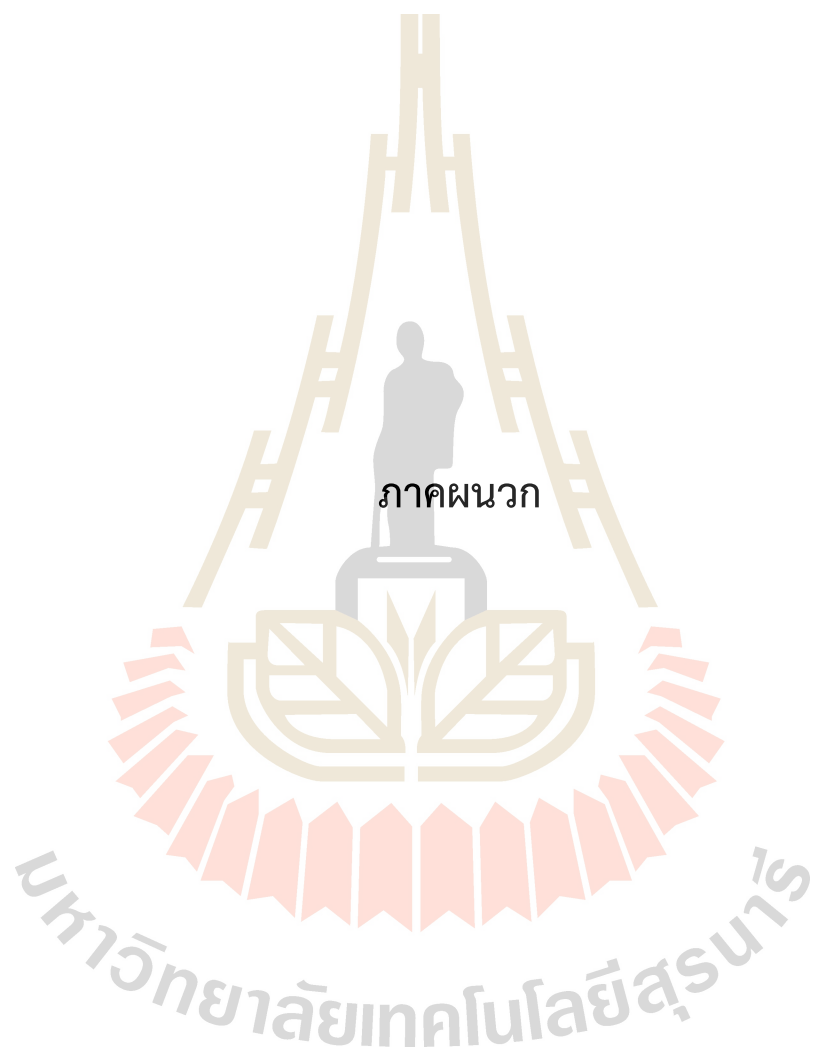
- International Conference on Education Management and Administration (CoEMA 2018)*. Retrieved from <http://psasir.upm.edu.my/id/eprint/54379/>
- Faustina Oduro Twum and Williams Kwasi Peprah. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10 (10), 169-181. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/344782932_The_Impact_of_Service_Quality_on_Students'_Satisfaction
- Golder, P. N., D. Mitra and C. Moorman. (2012). What Is Quality An Integrative Framework of Processes and States. *Journal of Marketing*, 76 (4), 1-23.
- Hamer, L. O., B. Liu and D. Sudharshan. (1999). The Effects of Intraencounter Changes in Expectations on Perceived Service Quality Models. *Journal of Service Research*, 1 (3), 275.
- M. Sadiq Sohail and Mehedi Hasan. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17 (1), 54- 66. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LTHE-08-2020-0016/full/html>
- Mordekai Ochieng Ongo. (2019). *Examining Perceptions of Service Quality of Student Services and Satisfaction Among International Students at Universities in Indiana and Michigan*. This Dissertation is brought for Andrews University. Retrieved from <https://digitalcommons.andrews.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2944&context=dissertations>
- Muhammad Naveed Jabbar, Muhammad Aamir Hashmi and Maleeha Ashraf. (2019). Comparison between Public and Private Secondary Schools regarding Service Quality Management and its Effect on Students' Satisfaction in Pakistan. *Bulletin of Education and Research*, 41 (2), 27-40. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/336140178_Comparison_between_Public_and_Private_Secondary_Schools_regarding_Service_Quality_Management_and_its_Effect_on_Students'_Satisfaction_in_Pakistan_An_Analysis_of_Alignment_between_SS_Mathematics_Standards
- Musawenkosi Ngibe and Lawrence Mpele Lekhanya. (2016). Perceptions of research structures and service quality within various faculties at Durban University of

- Technology: staff and students perspective *Problems and Perspectives in Management*, 14(1-1), 192-200. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/301678631_Perceptions_of_research_structures_and_service_quality_within_various_faculties_at_Durban_University_of_Technology_Staff_and_students_perspective
- Mustafa Umur Tosun and Pinar Basgoze. (2015). The Service Quality Perception in Student Affairs: A Single Institutional Experience. *Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30 (3), 131- 146. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/288419815_The_Service_Quality_Perception_in_Student_Affairs_A_Single_Institutional_Experience.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Schiffman, L. G. and Kanuk, L. L. (2000). *Consumer behavior*. New Jersey, USA: Prentice-Hall.
- Solomon L. Lodesso, Eldridge J. van Niekerk, Cecelia A. Jansen and Hélène Müller (2018). Student Satisfaction Regarding Service Quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions: A Case Study. *Journal of Student Affairs in Africa*, 6 (2), 51–64. Retrieved from <https://www.journals.ac.za/index.php/jsaa/article/view/3309>
- T.K. Sameena. (2020). Students' Perception on Core Service Quality in Higher Education Institutions in UAE Shanlax. *International Journal of Education*, 8 (2), 43-49. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1256066.pdf>
- Teo Boon Chua, Mohd Shukur bin Ahmadb, Faezah binti Ahmad Bassimc and Nurnadirah binti Ahmad Zaimid. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224 (15), 132- 140. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305018>

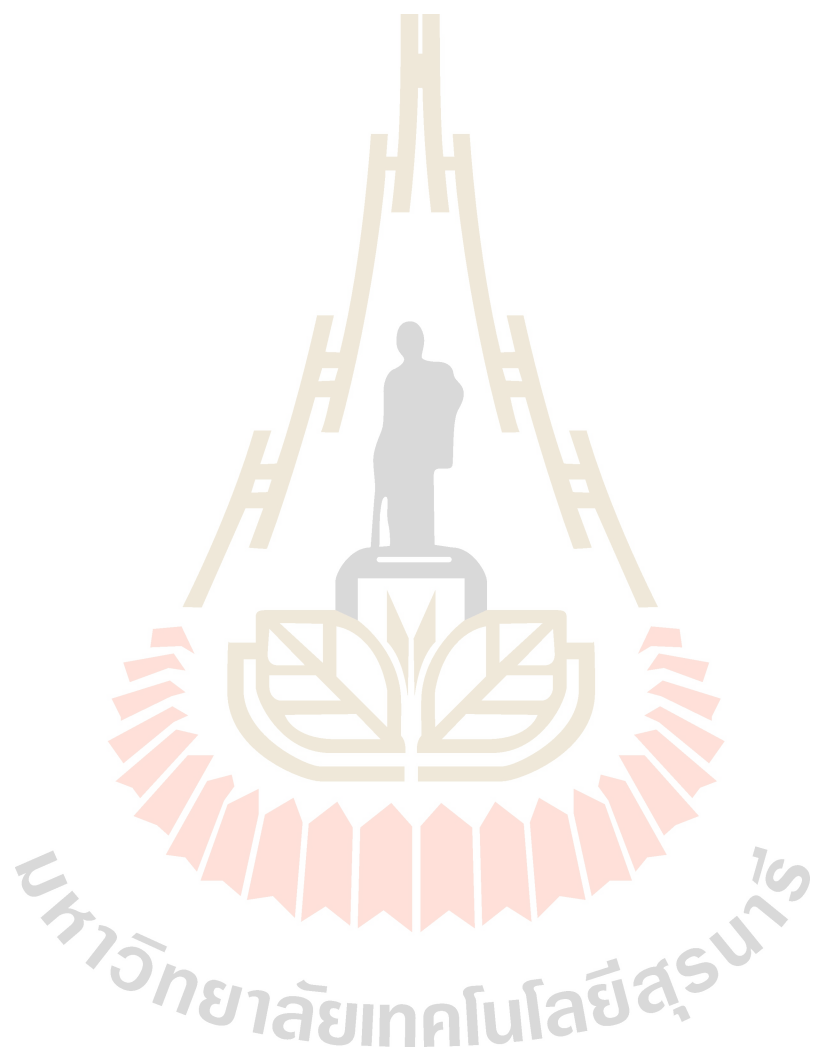
Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd Ed). New York: Harper and Row.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. (1985). Problem and Strategic in Services Marketing. *Journal of Marketing*. 49(2), 33-46. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/247263456_Problems_and_Strategies_in_Service_Marketing_Journal_of_Marketing_49_2_33-46





ภาคผนวก







แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (ชุดที่1)
งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการประเมินความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ว่าท่านมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับใด กรุณาตอบให้ครบถ้วนทุกข้อ ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

() 1. ชั้นปีที่ 1 () 2. ชั้นปีที่ 2

() 3. ชั้นปีที่ 3 () 4. ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป

3. สำนักวิชา

() 1. วิศวกรรมศาสตร์ () 2. เทคโนโลยีการเกษตร

() 3. เทคโนโลยีสังคม () 4. วิทยาศาสตร์

() 5. แพทยศาสตร์ () 6. ทันตแพทยศาสตร์

() 7. พยาบาลศาสตร์ () 8. สาธารณสุขศาสตร์

เกณฑ์ในการแปลความหมายแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) ดังนี้

ระดับความคาดหวัง / ระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ	ความหมาย
5	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมากที่สุด
4	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมาก
3	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับปานกลาง
2	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับน้อย
1	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานระดับน้อยที่สุด

หมายเหตุ

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถรับรู้ หรือสัมผัสได้ถึงคุณภาพการให้บริการ “ตามสภาพความเป็นจริง”

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา (Empathy)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา										
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว										
16. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา										
17. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ										
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา										
18. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ										
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน										
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา										
20. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร										
21. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา										

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (ชุดที่ 2)
งานวิทยุนักศึกษาและการทหาร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการประเมินความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ว่าท่านมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับใด กรุณาตอบให้ครบถ้วนทุกข้อ ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

() 1. ชั้นปีที่ 1 () 2. ชั้นปีที่ 2

() 3. ชั้นปีที่ 3 () 4. ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป

3. สำนักวิชา

() 1. วิศวกรรมศาสตร์ () 2. เทคโนโลยีการเกษตร

() 3. เทคโนโลยีสังคม () 4. วิทยาศาสตร์

() 5. แพทยศาสตร์ () 6. ทันตแพทยศาสตร์

() 7. พยาบาลศาสตร์ () 8. สาธารณสุขศาสตร์

เกณฑ์ในการแปลความหมายแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ระดับความคาดหวัง / ระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ	ความหมาย
5	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมากที่สุด
4	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมาก
3	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับปานกลาง
2	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับน้อย
1	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานระดับน้อยที่สุด

หมายเหตุ

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถรับรู้ หรือสัมผัสได้ถึงคุณภาพการให้บริการ “ตามสภาพความเป็นจริง”

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา (Empathy)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ										
13. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย										
14. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ										
15. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง										
16. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน										
17. การให้บริการตรงตามความต้องการของ นักศึกษา										
18. ข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ										
ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา										
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว										
20. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา										
21. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ										
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา										
22. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ ให้บริการ										
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐาน เดียวกัน										
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา										
24. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร										
25. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ และช่วยแก้ไขปัญหา										

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (ชุดที่ 3)
งานกิจกรรมนักศึกษา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการประเมินความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ว่าท่านมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับใด กรุณาตอบให้ครบถ้วนทุกข้อ ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

() 1. ชั้นปีที่ 1 () 2. ชั้นปีที่ 2

() 3. ชั้นปีที่ 3 () 4. ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป

3. สำนักวิชา

() 1. วิศวกรรมศาสตร์ () 2. เทคโนโลยีการเกษตร

() 3. เทคโนโลยีสังคม () 4. วิทยาศาสตร์

() 5. แพทยศาสตร์ () 6. ทันตแพทยศาสตร์

() 7. พยาบาลศาสตร์ () 8. สาธารณสุขศาสตร์

เกณฑ์ในการแปลความหมายแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ระดับความคาดหวัง / ระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ	ความหมาย
5	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมากที่สุด
4	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมาก
3	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับปานกลาง
2	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับน้อย
1	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานระดับน้อยที่สุด

หมายเหตุ

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถรับรู้ หรือสัมผัสได้ถึงคุณภาพการให้บริการ “ตามสภาพความเป็นจริง”

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา (Empathy)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ขั้นตอนการนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยชัดเจน										
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย										
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ										
15. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย										
16. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ										
17. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง										
18. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน										
19. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา										
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา										
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว										
21. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา										
22. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ										
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา										
23. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ										
24. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน										
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา										
25. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร										
26. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา										

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (ชุดที่ 4)
งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการประเมินความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ว่าท่านมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับใด กรุณาตอบให้ครบถ้วนทุกข้อ ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

<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
3. สำนักวิชา

<input type="checkbox"/> 1. วิศวกรรมศาสตร์	<input type="checkbox"/> 2. เทคโนโลยีการเกษตร
<input type="checkbox"/> 3. เทคโนโลยีสังคม	<input type="checkbox"/> 4. วิทยาศาสตร์
<input type="checkbox"/> 5. แพทยศาสตร์	<input type="checkbox"/> 6. ทันตแพทยศาสตร์
<input type="checkbox"/> 7. พยาบาลศาสตร์	<input type="checkbox"/> 8. สาธารณสุขศาสตร์

เกณฑ์ในการแปลความหมายแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ระดับความคาดหวัง / ระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ	ความหมาย
5	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมากที่สุด
4	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมาก
3	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับปานกลาง
2	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับน้อย
1	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานระดับน้อยที่สุด

หมายเหตุ

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถรับรู้ หรือสัมผัสได้ถึงคุณภาพการให้บริการ “ตามสภาพความเป็นจริง”

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา (Empathy)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ										
15. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา										
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา										
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว										
17. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา										
18. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ										
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา										
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ										
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน										
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา										
21. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร										
22. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไข้ปัญหา										

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (ชุดที่ 5)
งานทุนการศึกษา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการประเมินความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ว่าท่านมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับใด กรุณาตอบให้ครบถ้วนทุกข้อ ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

() 1. ชั้นปีที่ 1 () 2. ชั้นปีที่ 2
 () 3. ชั้นปีที่ 3 () 4. ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป

3. สำนักวิชา

() 1. วิศวกรรมศาสตร์ () 2. เทคโนโลยีการเกษตร
 () 3. เทคโนโลยีสังคม () 4. วิทยาศาสตร์
 () 5. แพทยศาสตร์ () 6. ทันตแพทยศาสตร์
 () 7. พยาบาลศาสตร์ () 8. สาธารณสุขศาสตร์

เกณฑ์ในการแปลความหมายแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) ดังนี้

ระดับความคาดหวัง / ระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ	ความหมาย
5	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมากที่สุด
4	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมาก
3	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับปานกลาง
2	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับน้อย
1	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานระดับน้อยที่สุด

หมายเหตุ

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถรับรู้ หรือสัมผัสได้ถึงคุณภาพการ
 ให้บริการ “ตามสภาพความเป็นจริง”

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ
 การให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
 ในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (Responsiveness) การให้
 ความมั่นใจแก่นักศึกษา (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา (Empathy)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีจิตสาธารณะ เช่น การบริจาคโลหิต										
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย										
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ										
16. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย										
17. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ										
18. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง										
19. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน										
20. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา										
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา										
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว										
22. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา										
23. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ										
24. ช่องทางการขอรับความช่วยเหลือจากนักศึกษาเพียงพอ										
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา										
25. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ										
26. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน										
27. ข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ										
28. ความยุติธรรมในการพิจารณาทุน										
29. ความโปร่งใสในการพิจารณาทุน										
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา										
30. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร										
31. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา										
32. เจ้าหน้าที่มีการติดตามนักศึกษาตามบ้านหรือตามภูมิลำเนา										

ข้อเสนอแนะ

.....

แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (ชุดที่ 6)
งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการประเมินความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ว่าท่านมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับใด กรุณาตอบให้ครบถ้วนทุกข้อ ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

() 1. ชั้นปีที่ 1

() 2. ชั้นปีที่ 2

() 3. ชั้นปีที่ 3

() 4. ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป

3. สำนักวิชา

() 1. วิศวกรรมศาสตร์

() 2. เทคโนโลยีการเกษตร

() 3. เทคโนโลยีสังคม

() 4. วิทยาศาสตร์

() 5. แพทยศาสตร์

() 6. ทันตแพทยศาสตร์

() 7. พยาบาลศาสตร์

() 8. สาธารณสุขศาสตร์

เกณฑ์ในการแปลความหมายแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ระดับความคาดหวัง / ระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ	ความหมาย
5	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมากที่สุด
4	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมาก
3	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับปานกลาง
2	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับน้อย
1	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานระดับน้อยที่สุด

หมายเหตุ

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถรับรู้ หรือสัมผัสได้ถึงคุณภาพการให้บริการ “ตามสภาพความเป็นจริง”

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา (Empathy)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา										
17. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา										
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว										
19. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา										
20. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ										
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา										
21. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ										
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน										
23. ข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ										
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา										
24. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร										
25. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา										

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (ชุดที่ 7)
งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการประเมินความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ว่าท่านมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับใด กรุณาตอบให้ครบถ้วนทุกข้อ ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

<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
3. สำนักวิชา

<input type="checkbox"/> 1. วิศวกรรมศาสตร์	<input type="checkbox"/> 2. เทคโนโลยีการเกษตร
<input type="checkbox"/> 3. เทคโนโลยีสังคม	<input type="checkbox"/> 4. วิทยาศาสตร์
<input type="checkbox"/> 5. แพทยศาสตร์	<input type="checkbox"/> 6. ทันตแพทยศาสตร์
<input type="checkbox"/> 7. พยาบาลศาสตร์	<input type="checkbox"/> 8. สาธารณสุขศาสตร์

เกณฑ์ในการแปลความหมายแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ระดับความคาดหวัง / ระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ	ความหมาย
5	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมากที่สุด
4	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับมาก
3	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับปานกลาง
2	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับน้อย
1	มีความคาดหวัง หรือ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานระดับน้อยที่สุด

หมายเหตุ

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถรับรู้ หรือสัมผัสได้ถึงคุณภาพการให้บริการ “ตามสภาพความเป็นจริง”

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา (Empathy)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านทักษะการเรียนรู้และการปรับตัวของนักศึกษาหอพัก										
18. ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและปลูกฝังด้านจิตสาธารณะ										
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย										
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ										
20. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย										
21. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ										
22. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง										
23. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน										
24. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา										
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา										
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว										
26. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา										
27. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ										
ด้านการให้ความมั่นใจในการบริการ										
28. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ										
29. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน										
30. ข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ										
ด้านการดูแลเอาใจใส่ในนักศึกษา										
31. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร										
32. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไข้ปัญหา										

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

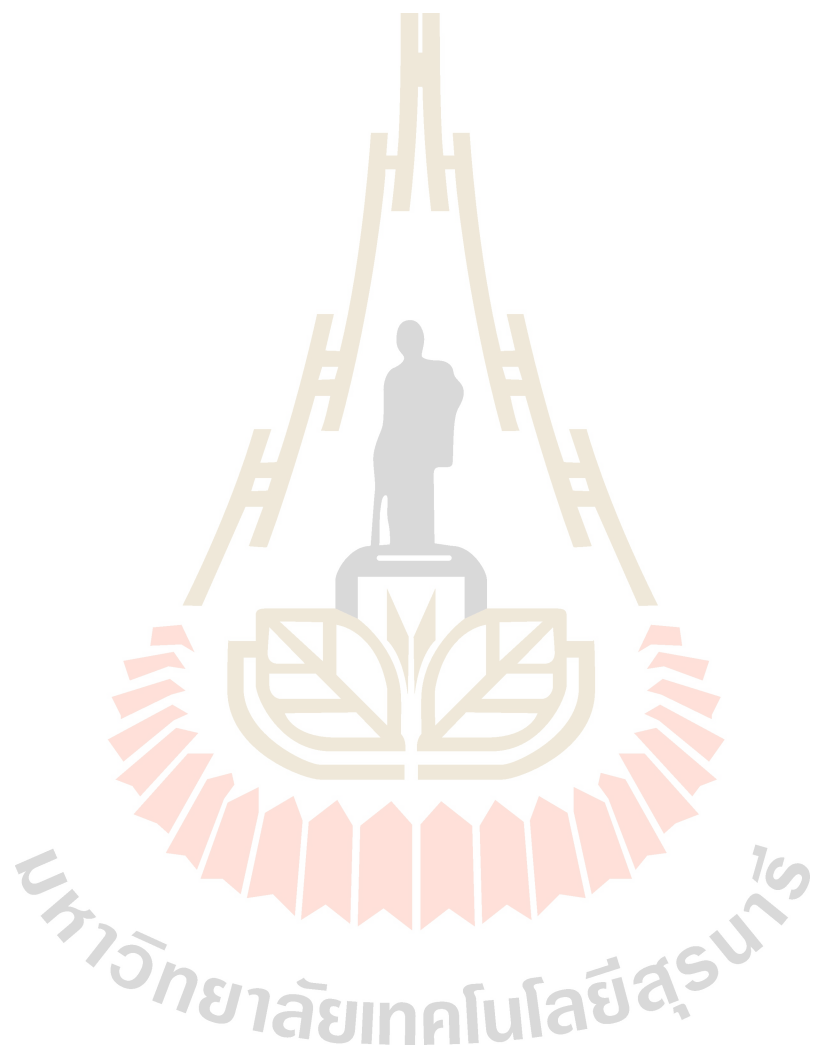
.....

.....



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง
และการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน



ตารางที่ ข1 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานธุรการ สารสนเทศ และประชาสัมพันธ์ (n=20)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.53	0.40	มากที่สุด	3.92	0.61	มาก
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ	4.79	0.42	มากที่สุด	4.00	0.94	มาก
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ	4.37	0.76	มาก	3.63	0.96	มาก
3. ระบบการให้บริการเกี่ยวกับประกันภัยนักศึกษา มีความถูกต้องครอบคลุม	4.58	0.69	มากที่สุด	4.00	0.82	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการขอใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาชัดเจน	4.37	0.76	มาก	3.58	0.84	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการอนุญาตเข้าห้องสอบชัดเจน	4.53	0.70	มากที่สุด	3.89	0.74	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการอุทธรณ์และการพิจารณาโทษของนักศึกษาชัดเจน	4.37	0.60	มาก	4.00	0.82	มาก
7. ขั้นตอนฐานข้อมูลมีความถูกต้อง	4.68	0.58	มากที่สุด	4.05	0.85	มาก
8. ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน รวดเร็ว	4.58	0.61	มากที่สุด	3.63	0.96	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.53	0.61	มากที่สุด	4.47	0.61	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.56	0.48	มากที่สุด	3.91	0.65	มาก
10. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย	4.63	0.60	มากที่สุด	3.84	0.96	มาก
11. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.47	0.77	มาก	3.74	0.99	มาก
12. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง	4.58	0.69	มากที่สุด	4.05	0.78	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.58	0.51	มากที่สุด	3.89	0.81	มาก
14. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา	4.53	0.51	มากที่สุด	4.00	0.67	มาก

ตารางที่ ข1 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.56	0.62	มากที่สุด	3.82	0.73	มาก
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.53	0.70	มากที่สุด	3.58	0.96	มาก
16. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา	4.63	0.68	มากที่สุด	3.74	0.93	มาก
17. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.53	0.70	มากที่สุด	4.16	0.69	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.53	0.70	มากที่สุด	4.21	0.75	มาก
18. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ	4.42	0.84	มาก	4.26	0.73	มาก
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.63	0.60	มากที่สุด	4.16	0.83	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.71	0.51	มากที่สุด	3.82	0.79	มาก
20. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร	4.74	0.45	มากที่สุด	3.89	0.81	มาก
21. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา	4.68	0.58	มากที่สุด	3.74	0.81	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.56	0.41	มากที่สุด	3.92	0.57	มาก

ตารางที่ ข2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษา และการทหาร

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.21	0.66	มาก	3.64	0.71	มาก
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวก ในการมาติดต่อขอรับบริการ	4.23	0.81	มาก	3.66	0.78	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้รับบริการ ที่นั่งรอ	4.23	0.81	มาก	3.71	0.96	มาก
3. การดำเนินการทางวินัยนักศึกษา นักศึกษาที่ถูกกระทำถูกละเมิดสิทธิ์ หรือนักศึกษาที่งานวินัยฯเรียกพบ หรือนักศึกษาถูกล่าวหากกระทำ ความผิดหรือละเมิดสิทธิ์ชัดเจน	4.31	0.73	มาก	3.58	1.00	มาก
4. ขั้นตอนการดำเนินการตัดคะแนน ความประพฤติของนักศึกษาชัดเจน	4.10	0.94	มาก	3.71	1.06	มาก
5. ระบบการดำเนินการโทษฐานผิดวินัย และขั้นตอนการรับใช้สังคมของ นักศึกษาชัดเจน	4.28	0.89	มาก	3.76	1.02	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการยื่นเรื่องขอผ่อน ผัน การคัดเลือกทหารกองเกินฯ ชัดเจน	4.41	0.82	มาก	3.61	0.95	มาก
7. ขั้นตอนการให้บริการรับสมัคร นักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 1 ชัดเจน	4.15	0.93	มาก	3.42	0.92	ปานกลาง
8. ขั้นตอนการให้บริการรับรายงานตัว นักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 2-5 มี ความเหมาะสม	4.11	0.89	มาก	3.47	0.89	ปานกลาง
9. ระบบการดูแลการฝึก ของนักศึกษา วิชาทหาร ชั้นปีที่ 1-5 ร่วมกับ มทบ. ที่ 21	4.11	0.95	มาก	3.63	0.88	มาก
10. ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริม สนับสนุนให้นักศึกษามีระเบียบ วินัย ประพฤติก และปฏิบัติตาม ขนบธรรมเนียมประเพณี	4.13	1.00	มาก	3.45	1.11	ปานกลาง

ตารางที่ ข2 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
11. ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีจิตสาธารณะ	4.15	0.87	มาก	3.66	0.94	มาก
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.31	0.86	มาก	4.03	1.00	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ						
13. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย	4.36	0.74	มาก	3.66	0.85	มาก
14. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.26	0.79	มาก	3.39	1.08	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง	4.44	0.79	มาก	3.66	0.99	มาก
16. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.33	0.81	มาก	3.61	1.13	มาก
17. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา	4.33	0.81	มาก	3.68	1.09	มาก
18. ข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ	4.46	0.88	มาก	3.97	0.83	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา						
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.35	0.73	มาก	3.69	0.88	มาก
20. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา	4.38	0.85	มาก	3.66	0.97	มาก
21. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.36	0.84	มาก	3.71	0.93	มาก
21. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.31	0.83	มาก	3.71	1.04	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา						
22. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ	4.56	0.72	มากที่สุด	3.92	0.82	มาก
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.54	0.76	มากที่สุด	4.16	0.82	มาก
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.59	0.75	มากที่สุด	3.68	1.07	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา						
24. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร	4.38	0.80	มาก	3.63	1.06	มาก
25. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา	4.41	0.82	มาก	3.68	1.14	มาก
25. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา	4.36	0.84	มาก	3.58	1.06	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.30	0.62	มาก	3.67	0.72	มาก

ตารางที่ ข3 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.68	มาก	3.57	0.68	มาก
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ	4.42	0.59	มาก	3.63	0.74	มาก
2. ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษาเพียงพอและทันสมัย	4.22	0.86	มาก	3.30	0.97	ปานกลาง
3. ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงานเกี่ยวกับการจัดตั้งชมรม และการดำเนินงานของชมรมต่างๆ	4.20	1.02	มาก	3.38	1.05	ปานกลาง
4. ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงานเกี่ยวกับการเลือกตั้งสภานักศึกษา และการดำเนินการขององค์การบริหารองค์การนักศึกษา	4.20	0.91	มาก	3.50	0.85	ปานกลาง
5. ขั้นตอนการให้บริการขอใช้ห้องประชุมชัดเจน	4.21	0.83	มาก	3.51	0.94	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการขอลาเรียนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมชัดเจน	4.15	0.95	มาก	3.50	0.85	ปานกลาง
7. ขั้นตอนการให้บริการขอใบรับรองการทำกิจกรรมชัดเจน	4.42	0.71	มาก	3.63	0.87	มาก
8. ระบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและปลูกฝังค่านิยม คุณธรรมจริยธรรมที่พึงประสงค์ของนักศึกษา	4.25	0.87	มาก	3.52	0.99	มาก
9. ระบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงาม รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม	4.10	1.03	มาก	3.63	0.98	มาก
10. ระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมของชมรมต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21	4.28	0.91	มาก	3.67	1.07	มาก
11. ระบบการจัดกิจกรรม ส่งเสริมและพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีมของนักศึกษา	4.33	0.86	มาก	3.55	0.99	มาก

ตารางที่ ข3 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
12. ขั้นตอนการอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการจัดกิจกรรมของนักศึกษาชัดเจน	4.38	0.90	มาก	3.50	0.85	ปานกลาง
13. ขั้นตอนการนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยชัดเจน	4.20	0.76	มาก	3.40	0.98	ปานกลาง
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.23	0.93	มาก	3.97	0.78	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.39	0.65	มาก	3.54	0.76	มาก
15. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย	4.40	0.74	มาก	3.51	0.88	มาก
16. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.42	0.75	มาก	3.45	1.01	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง	4.45	0.71	มาก	3.73	0.91	มาก
18. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.25	0.81	มาก	3.45	0.85	ปานกลาง
19. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา	4.45	0.68	มาก	3.40	0.93	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.42	0.69	มาก	3.37	0.84	ปานกลาง
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.45	0.78	มาก	3.23	0.97	ปานกลาง
21. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา	4.45	0.71	มาก	3.50	0.88	ปานกลาง
22. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.35	0.80	มาก	3.38	0.98	ปานกลาง
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.55	0.68	มากที่สุด	3.63	0.90	มาก
23. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ	4.58	0.64	มากที่สุด	3.73	0.96	มาก
24. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.53	0.78	มากที่สุด	3.52	0.99	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.56	0.73	มากที่สุด	3.61	0.90	มาก
25. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร	4.65	0.62	มากที่สุด	3.60	1.06	มาก
26. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไข้ปัญหา	4.47	0.96	มาก	3.63	0.93	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.36	0.63	มาก	3.55	0.64	มาก

ตารางที่ ข4 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.42	0.47	มาก	3.61	0.61	มาก
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ	4.38	0.59	มาก	3.50	0.88	ปานกลาง
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ	4.38	0.59	มาก	3.63	0.74	มาก
3. ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษาเพียงพอและทันสมัย	4.45	0.68	มาก	3.35	0.95	ปานกลาง
4. ระบบการให้บริการด้านการสอน และฝึกซ้อมด้านดนตรีและนาฏศิลป์ ให้กับนักศึกษาโควตาดนตรีและนาฏศิลป์ นักศึกษาทั่วไปและบุคลากร เพื่อรองรับกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย	4.47	0.55	มาก	3.55	0.81	มาก
5. ระบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงาม เช่น ค่ายเยาวชนศิลปวัฒนธรรม	4.45	0.55	มาก	3.75	0.87	มาก
6. ระบบการให้บริการ ยืม-คืน ชุดการแสดงดนตรี และนาฏศิลป์ที่บ้าน	4.38	0.67	มาก	3.52	0.99	มาก
7. ระบบการบริการการแสดงดนตรีไทย ดนตรีสากล ซับร้อง และดนตรีนาฏศิลป์ที่บ้าน	4.35	0.58	มาก	3.63	0.84	มาก
8. ระบบการจัดกิจกรรมและนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม เช่น งานดนตรีไทย อุดมศึกษา	4.33	0.76	มาก	3.55	0.81	มาก
9. ระบบการบริการจัดการแสดงด้านดนตรีไทย ดนตรีสากล ซับร้องและดนตรีนาฏศิลป์ที่บ้าน เพื่อรองรับกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย	4.42	0.59	มาก	3.63	1.00	มาก
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.55	0.64	มากที่สุด	4.00	0.81	มาก

ตารางที่ ข4 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.35	0.66	มาก	3.58	0.63	มาก
11. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย	4.47	0.72	มาก	3.50	0.75	ปานกลาง
12. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.33	0.81	มาก	3.33	0.73	ปานกลาง
13. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง	4.30	0.72	มาก	3.69	0.73	มาก
14. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.28	0.72	มาก	3.67	0.80	มาก
15. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา	4.40	0.67	มาก	3.70	0.85	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.47	0.58	มาก	3.72	0.61	มาก
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.41	0.72	มาก	3.54	0.72	มาก
17. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา	4.55	0.60	มากที่สุด	3.80	0.76	มาก
18. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.47	0.60	มาก	3.80	0.85	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.53	0.59	มากที่สุด	3.95	0.72	มาก
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ	4.55	0.60	มากที่สุด	4.00	0.72	มาก
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.50	0.64	มาก	3.92	0.81	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.44	0.67	มาก	3.95	0.77	มาก
21. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร	4.47	0.72	มาก	4.05	0.85	มาก
22. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา	4.40	0.71	มาก	3.85	0.86	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.42	0.50	มาก	3.68	0.53	มาก

ตารางที่ ข5 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.29	0.58	มาก	3.81	0.49	มาก
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ	4.35	0.69	มาก	3.93	0.66	มาก
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ	4.16	0.80	มาก	3.62	0.72	มาก
3. ระบบการให้บริการทุนการศึกษาเพื่อส่งเสริมนักศึกษาผู้มีศักยภาพทางการศึกษา เช่น ทุนเรียนดี ทุนศักยภาพ						
บัณฑิต ทุนเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา	4.30	0.81	มาก	3.82	0.80	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการเงินยืมเพื่อการศึกษาชัดเจน	4.21	0.80	มาก	3.71	0.72	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการเงินยืมฉุกเฉินชัดเจน	4.19	0.80	มาก	3.66	0.73	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการทุนช่วยค่าครองชีพสำหรับนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ชัดเจน	4.38	0.72	มาก	3.76	0.78	มาก
7. ขั้นตอนการให้บริการทุนจากกองทุนเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยชัดเจน	4.33	0.73	มาก	3.81	0.75	มาก
8. ระบบการให้บริการทุนจ้างงานนักศึกษาระหว่างเรียน	4.41	0.80	มาก	3.80	0.94	มาก
9. ระบบการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	4.50	0.66	มาก	3.83	0.83	มาก
10. ระบบการให้บริการกองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.)	4.45	0.69	มาก	3.88	0.79	มาก
11. ระบบการให้บริการทุนการศึกษาจากแหล่งทุนภายนอก เช่น หน่วยงานของรัฐ / บริษัทห้างร้าน / มูลนิธิองค์กรสาธารณกุศล	4.15	0.87	มาก	3.70	0.78	มาก

ตารางที่ ข5 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
12. ระบบการจัดกิจกรรม Giving for SUT เชิญชวนผู้มีจิตศรัทธา ร่วมบริจาคเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อการศึกษา	4.11	0.87	มาก	3.49	0.85	ปานกลาง
13. ระบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรมที่พึงประสงค์ของนักศึกษา เช่น ส่งเสริมการมีจิตสำนึกที่ดีในการใช้คืนเงินกู้ยืม กยศ.และ กรอ.ของนักศึกษาหลังจบการศึกษา	4.15	0.90	มาก	3.60	0.84	มาก
14. ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีจิตสาธารณะ เช่น การบริจาคโลหิต	4.32	0.87	มาก	4.17	0.80	มาก
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.29	0.77	มาก	4.40	0.70	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.31	0.68	มาก	3.81	0.71	มาก
16. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย	4.41	0.74	มาก	3.92	0.79	มาก
17. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.29	0.80	มาก	3.68	0.89	มาก
18. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง	4.32	0.78	มาก	3.86	0.85	มาก
19. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.29	0.77	มาก	3.85	0.89	มาก
20. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา	4.26	0.80	มาก	3.73	0.81	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.35	0.71	มาก	3.75	0.78	มาก
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.35	0.82	มาก	3.65	0.96	มาก
22. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา	4.48	0.73	มาก	3.93	0.95	มาก
23. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.29	0.78	มาก	3.71	0.83	มาก
24. ช่องทางการขอรับความช่วยเหลือจากนักศึกษาเพียงพอ	4.28	0.82	มาก	3.70	0.90	มาก

ตารางที่ ข5 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.38	0.71	มาก	4.00	0.67	มาก
25. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ	4.44	0.74	มาก	4.13	0.80	มาก
26. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.32	0.80	มาก	3.86	0.95	มาก
27. ข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ	4.41	0.81	มาก	4.08	0.72	มาก
28. ความยุติธรรมในการพิจารณาทุน	4.39	0.78	มาก	3.97	0.86	มาก
29. ความโปร่งใสในการพิจารณาทุน	4.34	0.79	มาก	3.97	0.87	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.25	0.72	มาก	3.63	0.76	มาก
30. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร	4.51	0.72	มากที่สุด	3.96	0.94	มาก
31. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา	4.49	0.77	มาก	3.91	0.90	มาก
32. เจ้าหน้าที่มีการติดตามนักศึกษาตามบ้านหรือตามภูมิลำเนา	3.75	1.30	มาก	3.01	1.31	ปานกลาง
ภาพรวมทั้งหมด	4.31	0.55	มาก	3.82	0.52	มาก

ตารางที่ ข6 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานแนะแนว
และพัฒนานักศึกษา

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.26	0.61	มาก	3.74	0.54	มาก
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวก ในการมาติดต่อขอรับบริการ	4.32	0.68	มาก	3.83	0.67	มาก
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ	4.30	0.67	มาก	3.62	0.78	มาก
3. รูปแบบการจัดห้องบริการให้คำปรึกษา	4.22	0.64	มาก	3.60	0.76	มาก
4. ระบบการให้บริการให้คำปรึกษา ทั้งรายบุคคล / รายกลุ่ม	4.20	0.73	มาก	3.63	0.76	มาก
5. การให้บริการจัดมุมผ่อนคลายและ DIY. (Do it Yourself)	4.12	0.85	มาก	3.62	0.96	มาก
6. ระบบการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา ศักยภาพและทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี	4.13	0.95	มาก	3.60	0.87	มาก
7. ขั้นตอนการให้บริการยืม – คืน หนังสือ และสื่อต่างๆ ในห้องสมุดงานแนะแนว และพัฒนานักศึกษาชัดเจน	4.35	0.84	มาก	3.83	0.83	มาก
8. การให้บริการให้ข้อมูล ข้อเสนอเทศทาง โทรศัพท์และสื่อโซเชียล	4.37	0.80	มาก	3.76	0.90	มาก
9. กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	4.22	0.92	มาก	3.67	0.97	มาก
10. กิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านการ ให้คำปรึกษา สำหรับนักศึกษาและ บุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการดูแล นักศึกษา	4.28	0.78	มาก	3.80	0.75	มาก
11. กิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะที่ จำเป็นในศตวรรษที่ 21 สำหรับ นักศึกษา มทส. แบบออนไลน์	4.25	0.82	มาก	3.63	0.83	มาก
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.37	0.84	มาก	4.20	0.85	มาก

ตารางที่ ข6 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.35	0.62	มาก	3.94	0.66	มาก
13. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำและทันสมัย	4.28	0.76	มาก	3.88	0.83	มาก
14. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.32	0.75	มาก	3.88	0.85	มาก
15. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง	4.30	0.74	มาก	4.05	0.81	มาก
16. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.46	0.62	มาก	4.05	0.73	มาก
17. การให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษา	4.38	0.72	มาก	3.83	0.78	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	4.39	0.68	มาก	3.84	0.72	มาก
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.33	0.73	มาก	3.83	0.78	มาก
19. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา	4.49	0.68	มาก	3.85	0.80	มาก
20. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.39	0.81	มาก	3.83	0.89	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	4.38	0.72	มาก	3.91	0.78	มาก
21. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ	4.40	0.79	มาก	3.95	0.87	มาก
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.33	0.80	มาก	3.82	0.95	มาก
23. ข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ	4.41	0.77	มาก	3.97	0.84	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.48	0.71	มาก	3.93	0.80	มาก
24. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร	4.50	0.72	มาก	3.95	0.87	มาก
25. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจและช่วยแก้ไขปัญหา	4.47	0.75	มาก	3.92	0.81	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.33	0.59	มาก	3.82	0.55	มาก

ตารางที่ ข7 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานบริการและพัฒนา
นักศึกษาหอพัก

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.07	0.56	มาก	3.55	0.57	มาก
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวก ในการมาติดต่อขอรับบริการ	4.13	0.80	มาก	3.73	0.86	มาก
2. การจัดส่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ	3.97	0.87	มาก	3.60	0.88	มาก
3. การให้บริการหอพัก จำนวน 8 จุด ทั้ง หอพักชาย และหอพักหญิง	4.02	0.87	มาก	3.60	0.91	มาก
4. ระบบการให้บริการหอพักประเภท ห้องน้ำรวม / ห้องน้ำในตัวและหอพัก ปรับอากาศ	4.05	0.85	มาก	3.47	1.01	ปานกลาง
5. ขั้นตอนการให้บริการแจ้งซ่อมของ นักศึกษาหอพักชัดเจน	4.07	1.07	มาก	2.89	1.24	ปานกลาง
6. ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษาหอพัก ชัดเจน	4.23	0.83	มาก	3.74	0.93	มาก
7. ขั้นตอนการขอย้ายหอพัก / การย้าย ห้องพัก / การลาออกของนักศึกษา หอพักชัดเจน	4.13	0.87	มาก	3.73	0.97	มาก
8. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาหอพัก กรณีนักศึกษาเจ็บป่วย หรือมีเหตุฉุกเฉิน	4.18	0.94	มาก	3.69	0.94	มาก
9. การมีที่ปรึกษาหอพักดูแลนักศึกษา 24 ชั่วโมง	4.19	0.97	มาก	3.35	1.19	ปานกลาง
10. ระบบรักษาความปลอดภัย ประตูเข้า- ออก อัดโมมัติ มี รปภ.24 ชั่วโมง และมี กล้องวงจรปิด	4.25	0.84	มาก	3.65	1.14	มาก
11. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านสะดวก ซื้อ ร้านอาหาร เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ร้านถ่ายเอกสาร	4.31	0.81	มาก	3.27	1.00	ปานกลาง
12. บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	4.24	1.01	มาก	2.61	1.15	ปานกลาง
13. บริการน้ำดื่มทุกหอพัก	4.13	0.89	มาก	3.42	1.02	ปานกลาง

ตารางที่ ข7 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
14. ศูนย์การเรียนรู้หอพัก ห้องทบทวน รายวิชา ห้องประชุม	4.04	0.92	มาก	3.55	0.85	มาก
15. การจัดพนักงานทำความสะอาดพื้นที่ ส่วนรวมทุกหอพัก	4.19	0.92	มาก	3.96	0.87	มาก
16. การเลือกตั้งกรรมการหอพัก และการ ดำเนินงานของกรรมการหอพัก	3.78	0.98	มาก	3.80	0.90	มาก
17. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้าน ทักษะการเรียนรู้และการปรับตัวของ นักศึกษาหอพัก	3.83	1.06	มาก	3.64	0.98	มาก
18. ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและ ปลูกฝังด้านจิตสาธารณะ	3.68	1.01	มาก	3.65	0.91	มาก
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.89	1.06	มาก	4.17	0.80	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.20	0.68	มาก	3.66	0.70	มาก
20. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย	4.26	0.76	มาก	3.67	0.84	มาก
21. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.16	0.81	มาก	3.50	0.82	ปานกลาง
22. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง	4.15	0.87	มาก	3.83	0.80	มาก
23. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.25	0.83	มาก	3.76	0.88	มาก
24. การให้บริการตรงตามความต้องการของ นักศึกษา	4.20	0.85	มาก	3.56	0.97	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	4.27	0.82	มาก	3.61	0.83	มาก
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.23	0.93	มาก	3.41	0.99	ปานกลาง
26. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา	4.34	0.81	มาก	3.70	0.99	มาก
27. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.23	0.95	มาก	3.72	0.95	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจในการบริการ	4.29	0.72	มาก	3.79	0.80	มาก
28. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในงานที่ ให้บริการ	4.24	0.82	มาก	3.77	0.95	มาก
29. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐาน เดียวกัน	4.21	0.82	มาก	3.73	0.96	มาก

ตารางที่ ข7 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
30. ข้อมูลนักศึกษาถูกเก็บเป็นความลับ	4.41	0.75	มาก	3.88	0.94	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่นักศึกษา	4.34	0.77	มาก	3.73	1.06	มาก
31. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร	4.36	0.82	มาก	3.76	1.12	มาก
32. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ และช่วยแก้ไขปัญหา	4.31	0.79	มาก	3.70	1.10	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.15	0.58	มาก	3.61	0.59	มาก

**การแก้ไข ปรับปรุง และการพัฒนาการให้บริการงาน
ของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานในระดับปานกลางของแต่ละงาน**

ตารางที่ ข8 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานวินัยนักศึกษาและการทหาร

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.21	0.66	มาก	3.64	0.71	มาก
7. ขั้นตอนการให้บริการรับสมัคร นักศึกษา วิชาทหาร ชั้นปีที่ 1 ชัดเจน	4.15	0.93	มาก	3.42	0.92	ปานกลาง
8. ขั้นตอนการให้บริการรับรายงานตัว นักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 2-5 มีความ เหมาะสม	4.11	0.89	มาก	3.47	0.89	ปานกลาง
10. ระบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุน ให้นักศึกษามีระเบียบ วินัย ประพฤติ และปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี	4.13	1.00	มาก	3.45	1.11	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.36	0.74	มาก	3.66	0.85	มาก
14.ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.26	0.79	มาก	3.39	1.08	ปานกลาง

ตารางที่ ข9 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานกิจกรรมนักศึกษา

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.68	มาก	3.57	0.68	มาก
2.ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำกิจกรรม ของนักศึกษาเพียงพอและทันสมัย	4.22	0.86	มาก	3.30	0.97	ปานกลาง
3.ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงาน เกี่ยวกับ การจัดตั้งชมรม และการดำเนินงานของชมรม ต่างๆ	4.20	1.02	มาก	3.38	1.05	ปานกลาง
4.ระบบการดูแล ควบคุม ประสานงานเกี่ยวกับ การเลือกตั้งสภานักศึกษา และการดำเนินการ ขององค์การบริหาร องค์การนักศึกษา	4.20	0.91	มาก	3.50	0.85	ปานกลาง
6.ขั้นตอนการให้บริการขอลาเรียนเพื่อเข้าร่วม กิจกรรมชัดเจน	4.15	0.95	มาก	3.50	0.85	ปานกลาง
12.ขั้นตอนการอำนวยความสะดวก และส่งเสริม การจัดกิจกรรมของนักศึกษาชัดเจน	4.38	0.90	มาก	3.50	0.85	ปานกลาง

ตารางที่ ข9 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.68	มาก	3.57	0.68	มาก
13.ขั้นตอนการนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม อย่างต่อเนื่อง ทั้งจากหน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยชัดเจน	4.20	0.76	มาก	3.40	0.98	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.39	0.65	มาก	3.54	0.76	มาก
16.ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.42	0.75	มาก	3.45	1.01	ปานกลาง
18.ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.25	0.81	มาก	3.45	0.85	ปานกลาง
19.การให้บริการตรงตามความต้องการของ นักศึกษา	4.45	0.68	มาก	3.40	0.93	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา	4.42	0.69	มาก	3.37	0.84	ปานกลาง
20.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.45	0.78	มาก	3.23	0.97	ปานกลาง
21.เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือนักศึกษา	4.45	0.71	มาก	3.50	0.88	ปานกลาง
22.จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.35	0.80	มาก	3.38	0.98	ปานกลาง

ตารางที่ ข10 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

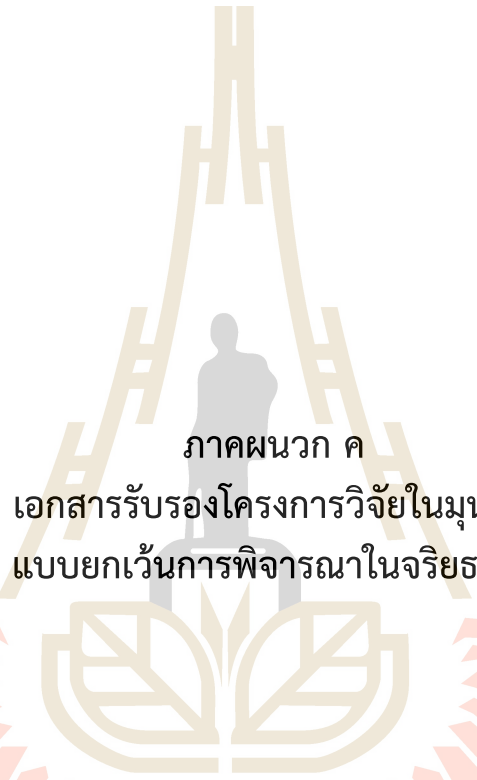
ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.42	0.47	มาก	3.61	0.61	มาก
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกใน การมาติดต่อขอรับบริการ	4.38	0.59	มาก	3.50	0.88	ปานกลาง
3. ระบบการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการทำ กิจกรรมของนักศึกษาเพียงพอและทันสมัย	4.45	0.68	มาก	3.35	0.95	ปานกลาง
11. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย	4.47	0.72	มาก	3.50	0.75	ปานกลาง
12. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.33	0.81	มาก	3.33	0.73	ปานกลาง

ตารางที่ ข11 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานทุนการศึกษา

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.29	0.58	มาก	3.81	0.49	มาก
12.ระบบการจัดกิจกรรม Giving for SUT เชิญชวนผู้มีจิตศรัทธา ร่วมบริจาคเงิน สมทบเข้ากองทุนเพื่อการศึกษา	4.11	0.87	มาก	3.49	0.85	ปานกลาง

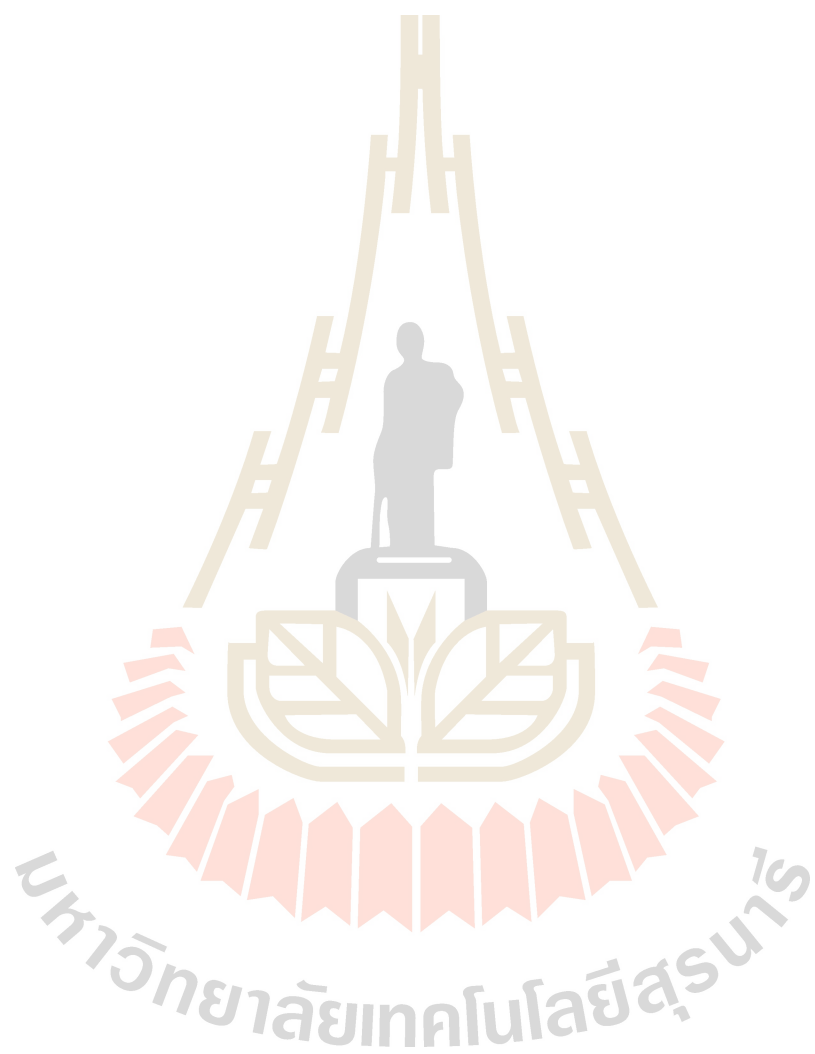
ตารางที่ ข12 ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของงานบริการ
และพัฒนานักศึกษาหอพัก

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	M	S.D.	ความหมาย	M	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.07	0.56	มาก	3.55	0.57	มาก
4. ระบบการให้บริการหอพักประเภทห้องน้ำ รวม / ห้องน้ำในตัวและหอพักปรับอากาศ	4.05	0.85	มาก	3.47	1.01	ปานกลาง
5. ขั้นตอนการให้บริการแจ้งซ่อมของ นักศึกษาหอพักชัดเจน	4.07	1.07	มาก	2.89	1.24	ปานกลาง
9. การมีที่ปรึกษาหอพักดูแลนักศึกษา 24 ชั่วโมง	4.19	0.97	มาก	3.35	1.19	ปานกลาง
11. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านสะดวก ซื้อ ร้านอาหาร เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ร้านถ่ายเอกสาร	4.31	0.81	มาก	3.27	1.00	ปานกลาง
12. บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	4.24	1.01	มาก	2.61	1.15	ปานกลาง
13. บริการน้ำดื่มทุกหอพัก	4.13	0.89	มาก	3.42	1.02	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.20	0.68	มาก	3.66	0.70	มาก
21. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.16	0.81	มาก	3.50	0.82	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	4.27	0.82	มาก	3.61	0.83	มาก
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.23	0.93	มาก	3.41	0.99	ปานกลาง



ภาคผนวก ค
เอกสารรับรองโครงการวิจัยในมนุษย์
แบบยกเว้นการพิจารณาในจริยธรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี





บันทึกข้อความ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

หน่วยงาน.....ฝ่ายมาตรฐานและเครือข่ายวิจัย...สถาบันวิจัยและพัฒนา...โทรศัพท์ 4757...โทรสาร 4750.....
ที่ อว.7421(4)/491.....วันที่ 23 กรกฎาคม 2563.....
เรื่อง...เอกสารรับรองโครงการวิจัยในมนุษย์ (EC-63-49).....

เรียน นางปยุณยวีร์ ดวงสุขสุริยะ
ส่วนกิจการนักศึกษา

ตามที่ท่านได้ส่งเอกสารขออนุมัติการทำวิจัยในมนุษย์ เรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2562” (EC-63-49) มาเพื่อขอรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าโครงการวิจัยดังกล่าวเป็นงานวิจัยที่ไม่ขัดต่อหลักจริยธรรมสากล และเป็นไปตามคำประกาศเฮลซิงกิ จึงสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการที่เสนอได้ ตาม COA no. 42/2563 ตั้งแต่วันที่ 16 กรกฎาคม 2563 หมดอายุวันที่ 15 กรกฎาคม 2564 โปรดอ่านคำเตือน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดหลังจากได้รับเอกสารรับรองที่ระบุด้านหลังเอกสารรับรองโครงการที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้ ทั้งนี้ หากเอกสารรับรองโครงการหมดอายุเกิน 120 วัน โดยไม่มีการแจ้งต่ออายุ จะทำการปิดโครงการอัตโนมัติ หากผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยต่อ จะต้องยื่นขอตามระบบอีกครั้ง และเมื่อดำเนินการโครงการวิจัยเสร็จสิ้นแล้ว โดยขอให้ท่านแจ้งปิดโครงการ ตามแบบฟอร์ม AF/01/13/02.0 สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่ <http://ec.sut.ac.th/index.php> และ Scan QR Code คู่มือการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ตามที่ปรากฏ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงพรทิพย์ นิมขุนทด)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

COA no. 42/2563



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เอกสารรับรองโครงการวิจัยในมนุษย์

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ดำเนินการให้การรับรองการพิจารณาจริยธรรมแบบเร่งรัดโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline, International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP) and 45CFR 46.101(b)

โครงการ : ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2562

รหัสโครงการ : EC-63-49

ชื่อหัวหน้าโครงการ : นางปยุตวิวี ดวงสุขสุริยะ

สังกัด : ส่วนกิจการนักศึกษา

วิธีทบทวน : Expedited

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หาก
ดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

เอกสารรับรอง : ข้อเสนอโครงการ, หนังสือแสดงเจตนายินยอม, แบบสอบถาม (version 1.0, 18
มิถุนายน 2563) เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย (version 2.0, 10 กรกฎาคม
2563)

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงพรทิพย์ นิมขุนทด)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



ผ่านการพิจารณาจาก
คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี แล้ว

วันที่รับรอง : 16 กรกฎาคม 2563

วันหมดอายุ : 15 กรกฎาคม 2564

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

COA no. 42/2563



Human Research Ethics Committee, Suranaree University of Technology

Certificate of Approval

Ethics Committee for Researches Involving Human Subjects, Suranaree University of Technology, Nakhon Ratchasima, Thailand, has Expedited the following study which is to be carried out in compliance with the International guidelines for human research protection as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline, International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

Title of Project : Expectations and Perceptions on the Service Quality of Student Affairs
Division of Suranaree University of Technology Academic 2019

Project Code : EC-63-49

Principal Investigator : Mrs. Punyawee Duangsuksuriya

Department : Division of Student Affairs

Review Method : Expedited

Continuing Report : At least once annually or submit the final report if finished

Document Reviewed : Protocol, Informed Consent, Questionnaire (version 1.0, 18 June 2020)
Information Sheet (version 2.0, 10 July 2020)

Signature.....Chairman

(Asst. Prof. Porntip Nimkuntod, MD)

Human Researches Ethics Committee, Suranaree University of Technology

Date of Approval : 16 July 2020

Approval Expiry Date : 15 July 2021

Approval is granted subject to the following conditions : (see back of this Certificate)



ผ่านการพิจารณาจาก
คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี แล้ว

ประวัติผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ : นางปยุณวีร์ ดวงสุขสุริยะ (Mrs.Punyawee Duangsuksuriya)

วุฒิการศึกษา : ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา

ส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สถานที่ติดต่อ : งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา ส่วนกิจการนักศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โทรศัพท์ 0-4422-3120

E-mail : punyawee@sut.ac.th

ประสบการณ์ในการทำงาน :

- 1) วิทยากรฝึกอบรม หลักสูตร การให้คำปรึกษาเบื้องต้น ให้กับนักศึกษาและบุคลากร ส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 2) วิทยากรฝึกอบรมให้กับหน่วยงานภายนอก หลักสูตร การทำงานเป็นทีม ให้กับสำนักงาน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดนครราชสีมา
- 3) วิทยากรฝึกอบรม หลักสูตร การพัฒนากิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทักษะในศตวรรษที่ 21 ให้กับ ผู้นำนักศึกษาในการสัมมนาผู้นำนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 4) วิทยากรฝึกอบรม หลักสูตร เพื่อพัฒนาทีมงาน (TEAMWORK) ให้กับนักศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี
- 5) วิทยากรฝึกอบรม หลักสูตร เทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ให้กับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี