

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 งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา และงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน สำหรับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงาน ทั้ง 6 งาน อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นเพียง งานกิจกรรมนักศึกษา ที่อยู่ในระดับมากในภาพรวมและในระดับปานกลางในรายด้าน คือด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา

4.2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานของส่วนกิจการนักศึกษา พบว่า ทุกงาน คือ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานวินัยนักศึกษา และการทหาร งานกิจกรรมนักศึกษา งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานทุนการศึกษา งานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา และงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก 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 และงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ส่วนอีก 3 งาน คือ งานธุรการ สารสนเทศและประชาสัมพันธ์ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และงานแนะแนวและพัฒนานักศึกษา 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 และระดับมากถึงมากที่สุด ในรายด้าน 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 เพื่อแจ้งให้นักศึกษาทราบถึงภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละงานในส่วนกิจการนักศึกษา 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 ด้านการดูแลเอาใจใส่ในนักศึกษาและภาพรวมทั้งหมด 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 และการดำเนินงานของชมรมต่างๆ	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 นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงกว่าการรับรู้ที่ได้รับจริง 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 หมายถึงคุณภาพการบริการงานของงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก 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 หน่วยงานและงานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก 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) - ควรพิจารณาแก้ไขกฎระเบียบที่ไม่ได้เป็นการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อส่วนรวม 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 นักศึกษาจ้างงานทุนเอกชน 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

