

# คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

## Service Quality from Faculty of Management of Kanchanaburi Rajabhat University

สรรรค์ชัย กิติยานันท์ และคณะ\*

Sanchai Kitiyanan et al.

### บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 2) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผู้วิจัยเก็บข้อมูลวิธีการสุ่มโดยบังเอิญ ได้ตัวอย่างจำนวน 278 ชุดโดยใช้หลักเกณฑ์ของการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดตัวแปรด้วยวิธีเชิงนิรนัย ในการนำแนวคิดจากทฤษฎีต่างๆมาสร้างสมมติฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพิสูจน์ตัวแปรเชิงสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และศึกษาคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยอาศัยสถิติการวิเคราะห์ค่าที และค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา การขอรับบริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ คณะวิทยาการจัดการ

\* อาจารย์ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 71190  
Lecturer Master of Business Administration Faculty of Management Science Kanchanaburi Rajabhat University 71190

\*\* คณะผู้วิจัยประกอบด้วย 1. สุทธิพจน์ ศรีบุญนาท 2. สุภัตรา กันพร้อม 3. พัทธ์พสุตม์ สาธุวัฒน์  
(อาจารย์ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี)

4. ยูพา ทองช่วง (อาจารย์พิเศษหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี)  
Corresponding author : SANCHAI1969@yahoo.co.th

## ABSTRACT

The research aimed to 1) investigate the level of service-giving quality of the Faculty of Management Science, Kanchanaburi Rajabhat University, and 2) to study the differences of personal factors toward the service-giving quality in Faculty of Management Science, Kanchanaburi Rajabhat University. The 278 samples were collected by accidental Sampling. Employing the criteria of quantity research. The variables were obtained by deductive method. Various theories and concepts were used to build hypothesis. A constructed 5-level questionnaire with the reliability of 0.89 was used as a tool to collect data. The statistics employed for data analysis were Pearson's Product Moment Correlation. The service-giving quality was analyzed by Independent t-test and One Way ANOVA.

The research findings were as follows:

1. The level of the service-giving quality of The of the Faculty of Management Science, Kanchanaburi Rajabhat University was at a high level in ever aspects as written in descending order: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and Tangibles.
2. The personal factors include gender, age, major, class year, and service request does not affect the quality of service provided by the Faculty of Management Science, Kanchanaburi Rajabhat University

**Keywords** : service quality, Faculty of Management

## 1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมากทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ (Alder, 2002 อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542) ทำให้องค์กรต่างๆ มีความจำเป็นต้องปรับหรือระบบการดำเนินงาน (re-engineering) (ปฐม มณีโรจน์ , 2541) ทั้งในส่วนภาคเอกชน รวมทั้งองค์การภาครัฐ ซึ่งถือว่าเป็นองค์การหนึ่งที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศ จากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบันส่งผลต่อการกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐ และเอกชนต่างตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) ต่อการให้บริการอยู่เสมอรวมถึงความสามารถในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และความพร้อมในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการซึ่งมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีวิสัยทัศน์ คือ จัดการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เป็นเลิศทางวิชาการ พัฒนาท้องถิ่น เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และพันธกิจ ผลิตภัณฑ์ให้มีความรู้ คู่คุณธรรม เชี่ยวชาญการปฏิบัติ มีทักษะการสื่อสารและ เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำนึกในความเป็นไทยมีความรักและความผูกพันต่อท้องถิ่น วิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่เชื่อมโยงกับกระบวนการเรียนการสอน การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สืบสาน และเชิดชูภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มใน

การดำเนินชีวิต การพัฒนา คณะอย่างสมบูรณ์ ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิต คณะฯ ได้มีการประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับ ตัวบัณฑิตจากผู้ใช้บัณฑิต และได้สรุปผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเก็บเป็นข้อมูลทางสถิติไว้ในรายงานประจำของคณะฯ ซึ่งในปัจจุบันคณะฯ ยังขาดข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับ ตัวนักศึกษาที่สะท้อนถึงความต้องการและระดับคุณภาพของการให้บริการในด้านต่างๆ

ดังนั้น คณะผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีต่อไป

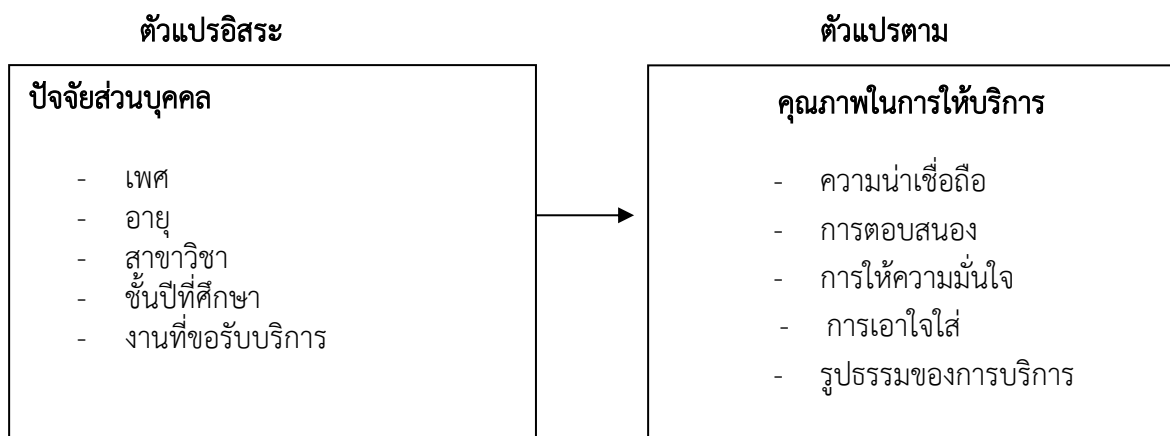
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

### 2. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะนำมาเป็นแนวทางและกรอบแนวคิดในการวิจัยจาก

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จากงานวิจัยของ พงมาน พูลกิจ (2553) พณิตา กลมเกลียว (2551) พัชรี อิมอาบ (2553) และ อารมย์ อำนวย (2558)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จากแนวคิดของ ปฐม มณีโรจน์ (2541) และ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542) นำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 912 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 23 สิงหาคม 2559 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน) การศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าประชากรมีโอกาสรับเลือกเป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัย ผู้ศึกษาได้ใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน พิชญานี กิติกุล, 2549 : 106) ได้ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 278 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้ วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่มีโอกาสทางสถิติ (Non Probability sampling) โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการหา นักศึกษาจำนวนหนึ่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่สำรวจจากนักศึกษาที่มาติดต่อเพื่อขอรับบริการจากคณะวิทยาการจัดการ

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) ตามโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman (1988 อ้างถึงใน อารมณ อำนวย 2558) ซึ่งระบุด้าน หรือมิติที่สำคัญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้านที่เรียกว่า RATER คือ รูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**แบบสอบถามตอนที่ 1** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย ข้อมูลของ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา การขอรับบริการ

**แบบสอบถามตอนที่ 2** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ความน่าเชื่อถือ จำนวน 5 ข้อ
2. การตอบสนอง จำนวน 5 ข้อ
3. การให้ความมั่นใจ จำนวน 5 ข้อ
4. การเอาใจใส่ จำนวน 7 ข้อ
5. รูปธรรมของการบริการ จำนวน 5 ข้อ

#### 3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

3.3.1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร บทความ ตำรา รวมถึงการรวบรวมวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการให้บริการ

3.3.2. รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถามโดยยึดหลักความมีประสิทธิภาพและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และนำเสนอเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถึงความถูกต้องของข้อคำถาม ทั้งด้านเนื้อหาและความเหมาะสมในการนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีมาใช้ในการตั้งคำถาม

3.3.3. สำหรับแบบสอบถาม จะมีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยอาศัยความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่ง

ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการ จำนวน 3 ท่าน

3.3.4. นำผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิในข้อที่ 3 มาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยค่าที่ยอมรับได้จะต้องมากกว่า 0.5 ในแต่ละคำถาม จึงจะสรุปได้ว่าคำถามนั้นตรงประเด็นที่สามารถวัดได้ตรงกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3.3.5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบและปรับปรุงจนมีความเที่ยงตรงแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ภาคปกติ จำนวน 30 คน เพื่อดูว่าข้อคำถามมีความชัดเจนเหมาะสมหรือไม่

3.3.6. นำข้อมูลจากการทดลองใช้ (Try out) มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งจากการทดสอบหาประสิทธิภาพของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient เป็นสถิติวิเคราะห์ Cronbach, 1970 อ้างถึงใน พิชญานี กิติกุล, 2550) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89

3.3.7. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจนเป็นที่แน่ใจและเชื่อมั่นได้ว่ามีความครอบคลุมแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่จะทำการศึกษา

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

3.4.2. สถิติเพื่อสรุปอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยหาคำตอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA)

## 4. ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปี งานที่ขอรับบริการ ได้ผลดังนี้ นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 278คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง 207คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 มีอายุ 20-22 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 49.64 นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในสาขาวิชาบัญชี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.29 นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในชั้นปีที่ 4 จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 38.84 นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการด้านวิชาการและทะเบียน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 58.99 ตามลำดับ

**ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อตัวแปรตาม ได้แก่** คุณภาพการให้บริการ การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยการนำเสนอโดย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแปลผลจากค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (Mean=4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้ (Mean=4.15) ผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้องและยุติธรรม (Mean=4.14) ผู้ให้บริการมี

ความโปร่งใสในการให้บริการ (Mean=4.11) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาค (Mean=4.10) และผู้ให้บริการสามารถให้บริการรวดเร็วตรงต่อเวลา (Mean=3.98) ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามในการให้บริการด้านการตอบสนอง ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (Mean=4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแสดงออกถึงความต้องการจะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความจริงใจและซื่อตรง(Mean=4.05) ผู้ให้บริการมีความอดทนมุ่งมั่นในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว สุภาพและเต็มใจเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา(Mean=4.02) และผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ (Mean=3.97) ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามในการให้บริการด้านความมั่นใจ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (Mean=4.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานและสามารถชี้แจงให้ข้อมูลแก่ท่านได้เป็นอย่างดี ผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ เป็นอย่างดี (Mean=4.11) ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามแก่ท่านได้อย่างถูกต้องและเข้าใจได้เป็นอย่างดี (Mean=4.06) ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยแก่ท่านได้อย่างชัดเจน (Mean=4.05) และผู้ให้บริการมีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (Mean=4.03) ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามในการให้บริการด้านการเอาใจใส่ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (Mean=4.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการสามารถจดจำผู้เข้ามาใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีและเป็นมิตร (Mean=4.10) แสดงออกถึงความต้องการจะช่วยเหลือ ด้วยความจริงใจและซื่อตรง (Mean=4.09) ผู้ให้บริการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง (Mean=4.05) ผู้ให้บริการรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ (Mean=4.04) ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพและเต็มใจ(Mean=4.01) และผู้ให้บริการให้ความสนใจ ใส่ใจ ต่อผู้ใช้บริการ(Mean=3.93) ตามลำดับ

5. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามในการให้บริการด้านรูปธรรมของการบริการ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก(Mean=4.06)เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสถานที่ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม (Mean=4.10) มีการแยกประเภท ติดต่อและการให้บริการที่ชัดเจน ชั้นวางและการจัดวางเอกสารเพื่อให้บริการ มีความเหมาะสม (Mean=4.08) อุปกรณ์ เอกสารที่จำเป็นในการขอรับบริการมีความเหมาะสม (Mean=4.07)และช่องทางในการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก (Mean=4.00) ตามลำดับ

## ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

**ตารางที่ 1** ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ		อายุ		สาขาวิชา		ชั้นปีการศึกษา		งานที่ขอรับบริการ	
t	sig	F	sig	F	sig	F	sig	F	sig
-0.23	0.80	1.02	0.91	1.46	0.65	1.39	0.87	1.66	0.44

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา การขอรับบริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลได้ทั้งหมด 5 ตัวแปร ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา งานที่ขอรับบริการ พบว่า ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะได้กล่าวถึงประเด็นสำคัญที่ค้นพบจากการศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านต่างๆ อย่างดี มีการพัฒนาความรู้ความสามารถเหมาะสมกับภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมทั้งมีการให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง ส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกมีการให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยความเต็มใจ จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายผู้รับบริการได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่คณะฯ มีคุณสมบัติของผู้ให้บริการอย่างเหมาะสมทุกด้าน กล่าวคือมีมนุษยสัมพันธ์ยินดีให้บริการและมีความพร้อมเอาใจใส่ให้บริการเป็นอย่างดี รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการเหมาะสมมีปริมาณเพียงพอสามารถใช้งานได้ทันทีและมีช่องทางในการประสานงานติดต่อที่รวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามกระบวนการให้บริการก็มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คือต้องให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ เหมาะสมกับความต้องการและทันเวลาซึ่งสอดคล้องกับ พัชรี อิ่มอาบ (2553) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านสภาพแวดล้อมด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา การขอรับบริการ) โดยรวมไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พงมาน พูลกิจ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์หรือไม่มีผลกับระดับคุณภาพการให้บริการ หรือ พณิรดา กลมเกลียว(2551)ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพและระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

### 5.2. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

5.2.1 คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนั้นแนวการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการจึงไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยในความแตกต่างดังกล่าว ทางคณะวิทยาการจัดการฯ ควรทำการปรับปรุงประเด็นที่ยังได้รับการประเมินในระดับต่ำ อาทิ เรื่อง การบริการสามารถให้บริการรวดเร็วตรงต่อเวลา ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วใน

การบริการ มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ให้ความสนใจ ใส่ใจ ต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5.2.2 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องนำผลที่ได้จากการสำรวจไปพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินถึงพัฒนาการอย่างต่อเนื่องควบคู่กันไป

### 5.3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1. การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก หากมีการเพิ่ม การศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของประชากรและตัวแปรอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุม มิติในด้านคุณภาพการให้บริการ อาทิ ด้านขีดความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านอรรถประโยชน์ ด้านการสื่อสาร ด้าน ความมั่นคง ด้านความเข้าใจ เป็นต้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเจาะลึกลงไปว่านอกเหนือจากตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว ยังมีตัวแปรได้บ้างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยอาจจะใช้เทคนิคการวิจัยแบบผสมผสาน สืบหาปัจจัยที่ จำเป็นจากการสัมภาษณ์เจาะลึก และนำตัวแปรที่ได้กลับไปทบทวนวรรณกรรม สร้างกรอบแนวคิด และสร้าง เครื่องมือเพื่อทำการสำรวจและวิเคราะห์ทางสถิติ

3. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของงานให้บริการเป็นประจำแต่ ละปี และครอบคลุมผู้รับบริการกลุ่มต่างๆอย่างทั่วถึง

## เอกสารอ้างอิง

- ปฐม มณีโรจน์. (2541). **หลักการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: ดีไซน์.
- พจมาน พูลกิจ. (2553). **คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ยอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พนิดดา กลมเกลียว.(2551). **คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขา นโยบายสาธารณะ . มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิชญานี กิตติกุล. (2549). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี อิ่มอาบ. (2553). **คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี.(2542). **TQM วิถ้องค์การคุณภาพยุค 2000**. กรุงเทพฯ : TPA Publishing.
- อารมย์ อำนวย. (2558). **คุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยนอำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ กาญจนบุรี