

## คำนำ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดของกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาให้แก่ นักศึกษา เพื่อให้เป็นผู้ที่พร้อมด้วยความรู้ คุณธรรม มีจิตสำนึกในสิทธิและในอาชีพ เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของตนเองและผู้อื่นในชุมชน

การให้บริการของหน่วยงานต่างๆ เป็นปัจจัยที่สำคัญส่วนหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งนักศึกษาเป็นบุคคลส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการในแต่ละหน่วยงาน โดยต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นให้เกิดการเรียนการสอน และกิจกรรมทางการเรียนสำเร็จตามหลักสูตรการศึกษา ดังนั้นรายงานวิจัยสถาบันฉบับนี้จะทำให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อต่อการดำเนินการในระบบการให้บริการแก่นักศึกษา และเป็นสารสนเทศที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่สนับสนุนงบประมาณเพื่อการวิจัย นักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีทุกคนที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบการวิจัย และบุคคลอื่นที่มีได้กล่าวนามไว้ที่มีส่วนช่วยให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากมีข้อผิดพลาดประการใดคณะผู้วิจัยขออภัยมา ณ โอกาสนี้

มบุญ ศรีวิรัตน์

นัชชา บัวเขียว

ตุลาคม 2546

## บทคัดย่อ

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งจำเป็นที่มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการตรวจสอบ จากความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากลูกค้าได้สัมผัสกับการบริการ ซึ่งในมหาวิทยาลัยนั้น นักศึกษาถือเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่ต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ ดังนั้น การศึกษาคุณภาพการบริการจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้ารับบริการ เพื่อจัดอันดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามความพึงพอใจของนักศึกษา

การดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2546 ทุกคณะทุกชั้นปี จำนวน 802 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อคำนวณระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาและค่าการกระจายของข้อมูล นอกจากนี้ยังวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นตามลักษณะของนักศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ F-test รวมทั้งได้จัดอันดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอยู่ในระดับดีทุกหน่วยงานที่ทำการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นงานทะเบียนและประมวลผล งานกิจการนักศึกษา กองคลัง สำนักวิทยบริการ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย งานวิเทศสัมพันธ์ หน่วยหอพักนักศึกษา โรงอาหารกลาง หน่วยกีฬากลาง สถานพยาบาลกลาง และสำนักงานเลขานุการของทุกคณะ ซึ่งค่าความพึงพอใจของสำนักงานเลขานุการของคณะมีค่าสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยเฉพาะสำนักงานเลขานุการคณะศิลปศาสตร์ที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามข้อคิดเห็น พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุดโดยมีความพึงพอใจในระดับดี ส่วนข้อคิดเห็นในด้านอื่นๆ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับดี เช่นเดียวกัน ยกเว้นข้อคิดเห็นในด้านความคล่องตัว ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความเพียงพอต่อการให้บริการของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับพอใช้เท่านั้น โดยผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาในแต่ละคณะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ในส่วนของการจัดอันดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ตามด้านของคุณภาพ พบว่ามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีคุณภาพด้านต่างๆ ในระดับดี โดยมีคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญเนื้อหา	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1      บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ข้อตกลงเบื้องต้น	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2      เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ความสำคัญของการบริการ	6
คุณภาพการบริการ	7
กรอบแนวคิด	8
สมมติฐานของการวิจัย	10
บทที่ 3      วิธีดำเนินการวิจัย	11
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
บทที่ 4      ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ความคิดเห็นของนักศึกษา	13
คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	22
ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามลักษณะของนักศึกษา	26
บทที่ 5      สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	32
สรุปผลการวิจัย	32
ข้อเสนอแนะ	34
บรรณานุกรม	35

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน	13
ตารางที่ 2	แสดงระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามข้อคิดเห็น	14
ตารางที่ 3	แสดงระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามหน่วยงานและข้อคิดเห็น	15
ตารางที่ 4	แสดงระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน เลขานุการ คณะ จำแนกตามคณะและข้อคิดเห็น	21
ตารางที่ 5	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในภาพรวม ของแต่ละหน่วยงาน	22
ตารางที่ 6	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลนักศึกษา	22
ตารางที่ 7	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของงานกิจการนักศึกษา	22
ตารางที่ 8	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของกองคลัง	22
ตารางที่ 9	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ	23
ตารางที่ 10	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	23
ตารางที่ 11	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของงานวิเทศสัมพันธ์	23
ตารางที่ 12	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของหอพักนักศึกษา	23
ตารางที่ 13	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของโรงอาหารกลาง	24
ตารางที่ 14	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยกีฬากลาง	24
ตารางที่ 15	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลกลาง	24
ตารางที่ 16	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการในภาพรวมทุกคณะ	24
ตารางที่ 17	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์	25
ตารางที่ 18	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะเกษตรศาสตร์	25
ตารางที่ 19	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์	25
ตารางที่ 20	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะศิลปศาสตร์	25
ตารางที่ 21	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	26
ตารางที่ 22	แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะบริหารศาสตร์	26
ตารางที่ 23	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นจำแนกตามเพศของนักศึกษา	26
ตารางที่ 24	แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นจำแนกตามคณะของนักศึกษา	28

# บทที่ 1

## บทนำ

ในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษาคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งจะทำให้สามารถกำหนดขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัยสถาบันได้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ เช่นเดียวกันในบทนี้ได้ให้คำจำกัดความต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งได้กล่าวถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำวิจัยครั้งนี้ด้วย

### ความเป็นมาและความสำคัญ

งานบริการในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีถือว่าเป็นภาระกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องให้ความสำคัญ เพราะเนื่องจากงานบริการ คือ การกระทำที่เกิดขึ้น และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที โดยผู้รับบริการต้องสัมผัส และใช้บริการนั้นๆ ในเวลาเดียวกัน และคุณภาพการบริการจึงต้องวัดกันที่ความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากลูกค้าได้สัมผัสกับการบริการ ซึ่งลูกค้าในมหาวิทยาลัยนั้น อาจจะเป็น นักศึกษา อาจารย์ หรือประชาชนภายนอกที่เข้ามาใช้บริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

จากหนังสือคุณภาพในงานบริการ โดย วิรพจน์ เตธิมจิระรัตน์ ระบุว่างานบริการที่ดี มีคุณลักษณะ 7 ประการ คือ

S = Smiling & Sympathy มีความยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นใจ และเข้าใจในความลำบาก ขู่ยากของลูกค้า

E = Early response คอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปาก เรียกว่า

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

V = Voluntariness manner เป็นการให้บริการด้วยความสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งภาพพจน์ของผู้ให้บริการ รวมทั้งการสร้างเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy มีกิริยาอ่อน โชน สุภาพ มารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้น ระหว่างการให้บริการ ซึ่งเป็นการให้บริการเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้เสมอ

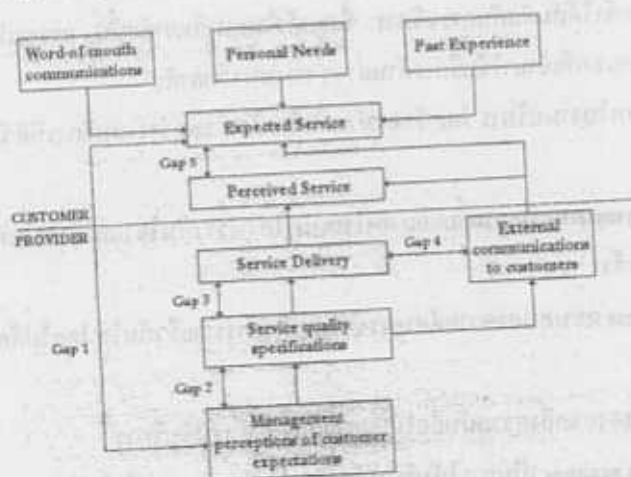
งานบริการที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีคุณภาพด้วย ทั้งนี้ จากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ สรุปได้ว่าในการตัดสินระดับคุณภาพการบริการ สำหรับลูกค้ามักจะพิจารณา 10 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. Reliability ความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ

2. Responsiveness การสนองตอบความต้องการของลูกค้า

3. Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม
4. Access การเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมให้เกิดใจ และนินทาขาคติ
6. Communication สื่อความกับลูกค้าได้กระจ่าง เข้าใจ หอมข้อสงสัย
7. Creditability ความน่าเชื่อถือ หรือเกร็ดคิด ของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย ยอบอุ่นใจขณะใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจลูกค้าเอาใจลูกค้าใส่ใจคน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

ซึ่งในปี ค.ศ. 1988 Parasuraman และคณะ ได้ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการของปัจจัยต่างๆ ข้างต้นนั้นมีเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นการวัดค่าผลต่างระหว่างค่าบริการที่ได้รับจริง (Perceived service) และค่าบริการที่คาดหวังไว้ (Expected service) โดยที่ค่าคุณภาพการบริการสามารถแสดงให้เห็นอยู่ในรูปของ Gap 5 ตามรูปภาพที่ 1



ทำนองเดียวกัน ในปี ค.ศ. 1990 Parasuraman และคณะ ได้กำหนด 5 ปัจจัยที่ใช้สำหรับ SERVQUAL คือ

- Tangibles: ส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
- Reliability: ความเชื่อถือ ได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ
- Responsiveness: การสนองตอบความต้องการของลูกค้า
- Assurance: ความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ
- Empathy: ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติอาจมีความยุ่งยากที่จะใช้ SERVQUAL ในการวัดคุณภาพการบริการเพราะเนื่องจากจะต้องวัดค่าบริการที่คาดหวังไว้แล้ววัดค่าบริการที่ได้รับจริง ดังนั้น ในปี ค.ศ. 1994

Cronin และ Taylor ได้สร้างเครื่องมือที่จัดวัดคุณภาพการบริการขึ้นมาใหม่ซึ่งเรียกว่า SERVPERF โดยที่ SERVPERF จะเป็นการวัดเฉพาะค่าบริการที่ได้รับจริงเพียงอย่างเดียว

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานต่างก็ให้ความสำคัญ และทำการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการขององค์กรของตน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและการดำเนินงานในหน่วยงานมีความเหมาะสม ส่งผลให้การบริหารงานในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

### **ขอบเขตของการวิจัย**

การวิจัยมีขอบเขตในการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 1) ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 2) กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคต้น ปีการศึกษา 2546
- 3) หน่วยงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่จะทำการศึกษการให้บริการ เป็นหน่วยงานที่มีภาระกิจเกี่ยวข้องกับนักศึกษา ประกอบด้วย
  - (1) งานทะเบียนและประมวลผล กองบริการการศึกษา
  - (2) งานกิจการนักศึกษา กองบริการการศึกษา
  - (3) กองคลัง
  - (4) สำนักวิทยบริการ
  - (5) สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
  - (6) งานพิเศษสัมพันธ์
  - (7) หน่วยหอพักนักศึกษา
  - (8) หน่วยโรงอาหารกลาง
  - (9) หน่วยกีฬากลาง
  - (10) สถานพยาบาลกลาง
  - (11) สำนักงานเลขานุการของแต่ละคณะ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาที่สังกัดในคณะ ได้แก่ สำนักงานเลขานุการของคณะเกษตรศาสตร์ สำนักงานเลขานุการของคณะวิทยาศาสตร์ สำนักงานเลขานุการของคณะ



วิศวกรรมศาสตร์ สำนักงานเลขานุการของคณะเภสัชศาสตร์ สำนักงานเลขานุการของคณะศิลปศาสตร์ และสำนักงานเลขานุการของคณะบริหารศาสตร์ ซึ่งสำนักงานเลขานุการของแต่ละคณะนี้มีฐานะเทียบเท่ากับภาควิชา ยกเว้นในคณะศิลปศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์และคณะบริหารศาสตร์ ที่ไม่มีการแยกภาควิชา

4) ข้อคิดเห็นที่นักศึกษามีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามคุณภาพด้านต่างๆ ดังนี้

(1) ด้านความน่าเชื่อถือ สาระของข้อคิดเห็นประกอบด้วย

- การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ

(2) ด้านการตอบสนอง สาระของข้อคิดเห็นประกอบด้วย

- บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ให้บริการอย่างเป็นระบบ
- การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา
- บุคลากรพร้อมให้บริการแก่นักศึกษา

(3) ด้านความไว้วางใจ สาระของข้อคิดเห็นประกอบด้วย

- บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด
- หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด
- บุคลากรมีวินัยในการทำงาน

(4) ด้านความเอาใจใส่ สาระของข้อคิดเห็นประกอบด้วย

- บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ
- ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ
- มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ

(5) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ สาระของข้อคิดเห็นประกอบด้วย

- จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ
- อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
- อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการบริการ
- บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ

### ข้อตกลงเบื้องต้น

การกำหนดช่วงของระดับความคิดเห็นประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 5 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1	ค่าความคิดเห็น	0.00 – 1.49	ระดับความคิดเห็น	ต้องปรับปรุง
ช่วงที่ 2	ค่าความคิดเห็น	1.50 – 2.49	ระดับความคิดเห็น	ควรปรับปรุง
ช่วงที่ 3	ค่าความคิดเห็น	2.50 – 3.49	ระดับความคิดเห็น	พอใช้



ช่วงที่ 4	ค่าความคิดเห็น	3.50 – 4.49	ระดับความคิดเห็น	ดี
ช่วงที่ 5	ค่าความคิดเห็น	4.50 – 5.00	ระดับความคิดเห็น	ดีมาก

### **ค่าจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย**

ค่าจำกัดความที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

- 1) การบริการ หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา โดยถือว่านักศึกษาทุกคนได้ประโยชน์จากหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเท่าเทียมกัน
- 2) นักศึกษา หมายถึง ผู้ศึกษาในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 3) มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 4) ความคิดเห็นของนักศึกษา หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 5) ค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 6) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้
 

ระดับที่ 1	หมายถึง	ดีมาก (สูงสุด)
ระดับที่ 2	หมายถึง	ดี
ระดับที่ 3	หมายถึง	พอใช้
ระดับที่ 4	หมายถึง	ควรปรับปรุง
ระดับที่ 5	หมายถึง	ต้องปรับปรุง (ต่ำสุด)
- 7) ระดับคุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

- 1) สามารถทราบระดับคุณภาพการบริการ ด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 2) สามารถทราบสารสนเทศที่สำคัญ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยได้มีผู้ทำการศึกษาในรายละเอียดบางประเด็นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยเรื่องนี้ได้บางส่วน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

- ความสำคัญของการบริการ
- คุณภาพการบริการ
- กลยุทธ์และปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

#### 1) ความสำคัญของการบริการ

จากหนังสือเรื่อง “การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ” ของ สมิต ธัญญกร (หน้า 14-16) ได้กล่าวว่าการบริการว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสองครั้ง” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้น หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

- (1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
  - (2) ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร
- บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้
- (1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
  - (2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
  - (3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
  - (4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
  - (5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
  - (6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
  - (7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติหึงต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้  
บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- (1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- (2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- (3) มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- (4) มีความประหลาดใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- (5) มีการบอกกล่าวไปยังคนอื่นแนะนำให้มาใช้บริการอีก
- (6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้  
บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นสำคัญอย่างมากของการบริการ

นอกจากนี้ สมิต ศัญญกร ยังได้ศึกษารายงานการสำรวจวิจัย เกี่ยวกับการที่ถูกค้าขายไป  
จากการซื้อสินค้า พบว่า สาเหตุที่ถูกค้าขายไปเกิดจากปัจจัย ดังนี้

- |   |     |
|---|-----|
| (1) เพราะตาย  | 1%  |
| (2) เพราะพนักงานขายลาออก  | 3%  |
| (3) เพราะเพื่อนหรือญาติ ชวนไปซื้อที่อื่น                                  | 5%  |
| (4) เพราะได้รับข้อเสนอที่ดีจากคู่แข่ง                                     | 9%  |
| (5) เพราะค่อว่าแล้วไม่ได้รับการแก้ไข                                      | 14% |
| (6) เพราะผู้ขาย/ผู้ให้บริการเฉยเมย ไม่ต้อนรับ/สนใจลูกค้า หรือผู้รับบริการ | 68% |

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า สาเหตุใหญ่ที่ถูกค้าขายไปเพราะบริการไม่ดี

## 2) คุณภาพการบริการ

จากการศึกษาวิจัยของอาจารย์ดร. ครรจิต ยศพรไพบูรณ์ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการตลาด  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เรื่อง “Improving Service Quality : SERVQUAL  
Instrumentation for Measuring Customers and Perceptions” พบว่า คุณภาพการบริการ คือ ความแตกต่าง  
ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง ซึ่งวัดโดยเครื่องมือ  
SERVQUAL มี 5 ด้านหลัก คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความไว้วางใจ ความเอาใจใส่ และรูป  
ลักษณ์ทางกายภาพ ในอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้นการวัดคุณภาพการบริการเป็นขั้นตอนแรกที่เข้าใจถึง  
ศักยภาพของธุรกิจตลอดจนความเป็นเลิศของการส่งมอบคุณภาพการบริการ เนื่องจากในอุตสาหกรรม  
บริการนั้นมีลักษณะที่มีการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาคุณภาพการบริการก็  
เป็นส่วนที่สำคัญต่อองค์กรของธุรกิจและเศรษฐกิจโลกเช่นกัน

## 3) กลยุทธ์และปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

จากการวิจัยเรื่อง การบริหารคุณภาพใน 55 บริษัท ครอบคลุม 22 ประเภทของอุตสาหกรรมใน  
สหรัฐอเมริกาของนิตยสารฟอร์ (รองศาสตราจารย์ธนากร เกียรติบรรณิ์) ได้สรุปถึงลักษณะที่โดดเด่น ที่

ทำให้บริษัทเหล่านี้ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มีหัวข้อสำคัญ 6 ประการ ที่ได้รับการยอมรับสูงสุด คือ

- (1) กำหนดกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ หรือกลยุทธ์ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง
- (2) ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคล
- (3) มีการวัดคุณภาพการบริการ ความถูกต้อง การใช้เวลา การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- (4) มีระบบและกลไกการตอบข้อมูลย้อนกลับที่จะบอกให้ทราบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ การตรงเวลา การบริการตรงความต้องการ ความสุภาพอ่อนน้อมความสามารถของบุคลากร วาจา ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท
- (5) มีการจัดตั้งองค์กรเพื่อรักษาและพัฒนาคุณภาพการบริการ ทุกหน่วยงาน ทุกระดับทั้งบริษัท
- (6) มีโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อให้บริษัทมีแรงผลักดันไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

### กรอบแนวคิด

#### **1) คุณภาพการบริการ**

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ในความคิดของ วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ ที่กล่าวไว้ในหนังสือคุณภาพในงานบริการ (14) คือ

- ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

Parasuraman และคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไร ที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ ในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งได้ข้อสรุปว่า มีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- (1) Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
- (2) Responsiveness หรือการตอบสนอง/ การสนองตอบต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของลูกค้า
- (3) Competence หรือความสามารถ/ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
- (4) Access หรือการเข้าถึงง่าย การให้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- (5) Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกิดเกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

- (6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระชับชัด
- (7) Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- (8) Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- (9) Customer Understanding หรือความเข้าใจลูกค้าในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- (10) Tangibles หรือ ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

## 2) การวัดคุณภาพการบริการ

ในการประเมินระดับคุณภาพของบริการนั้น อาจใช้ปัจจัย หรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะต่างๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ / ตรวจสอบ/ ทดสอบ/ ประเมินค่า หรือเกรด หรือนับจำนวน หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้

ตัวอย่างหน่วยบริการต่อไปนี้

สถานบริการ	ประเด็น/ ปัจจัย หน่วยวัดระดับคุณภาพบริการ
1) ธนาคาร (1) เครื่องเอทีเอ็มฝาก/ ถอน (2) ฝ่ายสินเชื่อ	(1) ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสุภาพ และความสะอาดสะอ้าน และธรรมาภิบาลของพนักงาน (2) การเรียกหลักประกัน การตรวจสอบเครดิตการทำการธุรกรรมสัญญา เงื่อนไขการกู้ยืมอัตราดอกเบี้ย ฯลฯ
2) ห้างสรรพสินค้า (1) ตู้โชว์สินค้า ตู้ขายสินค้า (2) แผนกแฟชั่นฟู้ด	(1) ความสะอาดสะอ้าน ความประณีตเรียบร้อย การจัดวางสินค้า ความสะอาดใหม่ของสินค้า ความสุภาพ ความรอบรู้ในสินค้าของผู้ขาย (2) ความสะอาดของสถานที่ การจัดร้านอาหารอุปกรณ์เครื่องใช้ สถานที่นั่ง การอำนวยความสะดวก การบริการน้ำดื่ม ราคาอาหาร และบรรยากาศภายในบริการบริเวณรับประทานอาหาร
3) ภัตตาคาร (1) บริเวณนั่งทานอาหาร (2) แคชเชียร์ (3) ห้องครัว	(1) ความสะอาด ความสะดวกสบาย การดูแลเอาใจใส่จากบริการ (2) รวดเร็ว แม่นยำ สุภาพ และทำตามความต้องการ (เช่น การออกไปเสิร์ฟให้) (3) ความสะอาด การจัดสถานที่ การบรรยายอาหารภาชนะที่ถูกสุขอนามัย การจัดเก็บอาหาร และการล้างภาชนะใส่อาหาร

(คุณภาพในงานบริการ: วิทพงษ์ เถื่อนจิระรัตน์, 15 - 16)

จะเห็นได้ว่า งานบริการถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากงานบริการ คือ การกระทำที่เกิดขึ้น และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที โดยผู้รับบริการต้องสัมผัส และใช้บริการนั้นๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ในการประเมินคุณภาพการบริการขององค์กร หรือ

สถานบริการต่างๆ จึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ถูกกล่าวถึงจากปัจจัยคุณภาพ ต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนสรุปถึงกระบวนการรับบริการหนึ่งๆ

### **สมมติฐานของการวิจัย**

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในแต่ละคณะแตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นของนักศึกษาชายและหญิง ที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีแตกต่างกัน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงการกำหนดประชากรในการวิจัยซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการสรุปตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และได้กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่าง ตลอดจนขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่นเดียวกันในบทนี้การวิเคราะห์ข้อมูลได้ถูกกำหนดไว้ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสุดท้ายในบทนี้ได้กล่าวถึงสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร : นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่าง : นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคต้น ปีการศึกษา 2546

ชั้นปีที่ 1 – 4 ของทุกคณะ และชั้นปีที่ 5 ของคณะเกษตรศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 802 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแยกประเภท หรือแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ในขั้นแรกก่อน โดยจะแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่มชั้นปีที่ 1 – กลุ่มชั้นปีที่ 4 และกลุ่มชั้นปีที่ 5 ของคณะเกษตรศาสตร์ จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Simple random sampling) โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มจนได้จำนวนตัวอย่างตามที่ต้องการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยคณะผู้วิจัยจัดทำขึ้นเอง ซึ่งเป็นแบบสอบถามจัดอันดับคุณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับคุณค่า

การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ทำโดยการจัดทำร่างแบบสอบถามแล้วได้ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัย ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ด้านเนื้อหาและรูปแบบ เมื่อได้รับข้อเสนอแนะ คณะผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่งก่อนจะนำออกไปใช้ต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นข้อมูลทางด้านปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเป็นความคิดเห็นของนักศึกษา ทำการเก็บรวบรวมโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ในการหาค่าทางสถิติต่างๆ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive method) เป็นการอธิบายถึงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย จำแนกตามคณะของนักศึกษา และ





# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะกล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ถูกกำหนดไว้แล้ว โดยที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ทำให้สามารถได้รับสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการของนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1) ความคิดเห็นของนักศึกษา

ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะต่างๆ สามารถแสดงได้ดังนี้

### • ในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน

ตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน

ลำดับที่	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย
1	สำนักงานเลขานุการของคณะ	3.79	0.6751	ดี
2	สำนักวิทยบริการ	3.77	0.7034	ดี
3	สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	3.73	0.7273	ดี
4	สถานพยาบาลกลาง	3.65	0.7365	ดี
5	งานวิเทศสัมพันธ์	3.63	0.6933	ดี
6	งานกิจการนักศึกษา	3.63	0.6935	ดี
7	กองคลัง	3.60	0.7314	ดี
8	หน่วยหอพักนักศึกษา	3.58	0.7863	ดี
9	งานทะเบียนและประมวลผล	3.55	0.7296	ดี
10	หน่วยโรงอาหารกลาง	3.53	0.7643	ดี
11	หน่วยกีฬา	3.50	0.7680	ดี
รวม		3.63	0.7281	ดี

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อยู่ในระดับดีทุกหน่วยงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นรวมเท่ากับ 3.63 ด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.7281 โดยหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นสูงสุด คือ สำนักงานเลขานุการของคณะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6751 ส่วนหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่ำสุด คือ หน่วยกีฬา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.7680

• จำแนกตามข้อคิดเห็น

ตารางที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกข้อคิดเห็น

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.78	0.6396	ดี
2	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.70	0.6326	ดี
3	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.66	0.6477	ดี
4	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.66	0.6455	ดี
5	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.65	0.6545	ดี
6	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.63	0.6494	ดี
7	บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.60	0.6645	ดี
8	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.60	0.6727	ดี
9	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.60	0.6714	ดี
10	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.59	0.6850	ดี
11	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.57	0.6991	ดี
12	บุคลากรพร้อมให้การบริการแก่นักศึกษา	3.52	0.6606	ดี
13	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.52	0.6943	ดี
14	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.50	0.6892	ดี
15	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	3.49	0.6654	พอใช้
16	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.45	0.7348	พอใช้
รวม		3.60	0.6692	ดี

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่จำแนกตามข้อคิดเห็น ส่วนมากอยู่ในระดับดี ซึ่งค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นรวมมีค่าเท่ากับ 3.60 ด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6692 โดยข้อคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อคิดเห็นในด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6396

ในส่วนของข้อคิดเห็นด้านความคล่องตัว ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ และด้านความเพียงพอต่อการบริการของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน นักศึกษามองว่าการให้บริการด้านทั้ง 2 ด้านนี้อยู่ในระดับพอใช้เท่านั้น

• จําแนกตามหน่วยงานและข้อคิดเห็น

ตารางที่ 3 แสดงระดับความวิตกกังวลของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จําแนกตามหน่วยงานและข้อคิดเห็น

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น	คะแนนรวม ข้อคิดเห็น	จำนวนข้อ พิจารณา	ระดับความวิตกกังวล
1	งานทะเบียนและประมวลผล	3.55	0.7226	ดี
1.1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.87	0.7146	ดี
1.2	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.64	0.7631	ดี
1.3	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.57	0.8423	ดี
1.4	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.56	0.8894	ดี
1.5	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.55	0.8614	ดี
1.6	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.53	0.8490	ดี
1.7	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.51	0.9051	ดี
1.8	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.47	0.9661	พอใช้
1.9	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.47	0.8908	พอใช้
1.10	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.47	0.9723	พอใช้
1.11	บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.46	0.8618	พอใช้
1.12	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.44	0.9413	พอใช้
1.13	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.37	0.9116	พอใช้
1.14	บุคลากรพร้อมให้การบริการแก่นักศึกษา	3.37	0.9150	พอใช้
1.15	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการบริการ	3.36	0.9209	พอใช้
1.16	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	3.33	0.9079	พอใช้
2	งานกิจการนักศึกษา	3.63	0.6935	ดี
2.1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.77	0.7476	ดี
2.2	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.67	0.8757	ดี
2.3	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.65	0.7652	ดี
2.4	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.64	0.7737	ดี
2.5	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.63	0.8498	ดี
2.6	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.60	0.7982	ดี
2.7	บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.60	0.7905	ดี
2.8	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.60	0.7839	ดี
2.9	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.58	0.8501	ดี
2.10	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.58	0.7955	ดี
2.11	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.57	0.8365	ดี
2.12	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.53	0.8251	ดี

ตัวชี้วัดที่	ข้อคิดเห็น	เกณฑ์ของทอ.อ. อีกด้าน	ตัวนียบเทียบ มาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ (เฉลี่ย)
2.13	บุคลากรพร้อมให้บริการแก่นักศึกษา	3.50	0.7932	ดี
2.14	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.50	0.8256	ดี
2.15	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.46	0.8647	พอใช้
2.16	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	3.44	0.8447	พอใช้
3	องค์การ	3.60	0.7314	ดี
3.1	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.69	0.8140	ดี
3.2	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.66	0.8420	ดี
3.3	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.59	0.8048	ดี
3.4	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.59	0.8563	ดี
3.5	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.59	0.8173	ดี
3.6	บุคลากรปฏิบัติตนตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.57	0.7878	ดี
3.7	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.57	0.8636	ดี
3.8	บุคลากรพร้อมให้บริการแก่นักศึกษา	3.55	0.8417	ดี
3.9	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.55	0.8252	ดี
3.10	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.51	0.8342	ดี
3.11	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.49	0.8808	พอใช้
3.12	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.49	0.8878	พอใช้
3.13	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.49	0.8832	พอใช้
3.14	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.48	0.8934	พอใช้
3.15	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	3.47	0.8971	พอใช้
3.16	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.44	0.8749	พอใช้
4	สำนักวิทยบริการ	3.73	0.7024	ดี
4.1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.88	0.7557	ดี
4.2	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.81	0.7816	ดี
4.3	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.80	0.7575	ดี
4.4	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.78	0.7744	ดี
4.5	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.78	0.8498	ดี
4.6	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.77	0.7870	ดี
4.7	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.76	0.7755	ดี
4.8	บุคลากรปฏิบัติตนตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.73	0.7917	ดี
4.9	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.73	0.8527	ดี
4.10	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.70	0.8845	ดี
4.11	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.69	0.8584	ดี

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น	ค่าเฉลี่ยของความเห็น ทั้งหมด	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ เฉลี่ย
4.12	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	3.69	0.8269	ดี
4.13	บุคลากรพร้อมให้การบริการแก่นักศึกษา	3.68	0.8268	ดี
4.14	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.64	0.8382	ดี
4.15	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.64	0.9172	ดี
4.16	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.50	0.9542	ดี
5	ด้านทัศนคติของบุคลากร(เฉพาะครูช่วย)	3.73	0.7273	ดี
5.1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.87	0.7690	ดี
5.2	ให้บริการ ไม่คิดพลาต ถูกต้อง แม่นยำ	3.76	0.7873	ดี
5.3	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.72	0.8403	ดี
5.4	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.72	0.8253	ดี
5.5	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.70	0.7767	ดี
5.6	บุคลากรปฏิบัติตามค่านิยมอย่างเคร่งครัด	3.68	0.7953	ดี
5.7	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.65	0.8874	ดี
5.8	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.63	0.7965	ดี
5.9	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.61	0.8857	ดี
5.10	บุคลากรพร้อมให้การบริการแก่นักศึกษา	3.61	0.8363	ดี
5.11	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	3.61	0.8835	ดี
5.12	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.60	0.8924	ดี
5.13	ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.58	0.8862	ดี
5.14	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.56	0.8709	ดี
5.15	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.56	0.8345	ดี
5.16	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.52	0.9509	ดี
6	งานวิเทศสัมพันธ์	3.63	0.6933	ดี
6.1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.71	0.7533	ดี
6.2	ให้บริการ ไม่คิดพลาต ถูกต้อง แม่นยำ	3.65	0.7568	ดี
6.3	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.63	0.7553	ดี
6.4	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.62	0.7726	ดี
6.5	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.62	0.7751	ดี
6.6	บุคลากรปฏิบัติตามค่านิยมอย่างเคร่งครัด	3.59	0.8218	ดี
6.7	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.59	0.7852	ดี
6.8	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	3.56	0.7944	ดี
6.9	บุคลากรพร้อมให้การบริการแก่นักศึกษา	3.55	0.7881	ดี
6.10	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.55	0.8023	ดี



ลำดับที่	ข้อคิดเห็น	ค่าเฉลี่ยโดยรวม ร้อยละ	จำนวนเขียน หมายเหตุ	ระดับการเห็น ชอบ
6.11	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.55	0.8195	ดี
6.12	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.55	0.8134	ดี
6.13	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.54	0.8016	ดี
6.14	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.54	0.7861	ดี
6.15	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.52	0.8299	ดี
6.16	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.51	0.7932	ดี
7	หน่วยทรัพยากรนักศึกษา	3.53	0.7863	ดี
7.1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.67	0.8340	ดี
7.2	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.67	0.8639	ดี
7.3	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.63	0.8797	ดี
7.4	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.58	0.8442	ดี
7.5	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.57	0.8717	ดี
7.6	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.56	0.8841	ดี
7.7	บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.55	0.9135	ดี
7.8	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.54	0.8203	ดี
7.9	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.54	0.8721	ดี
7.10	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.48	0.8781	พอใช้
7.11	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.46	0.8962	พอใช้
7.12	บุคลากรพร้อมให้การบริการแก่นักศึกษา	3.46	0.9302	พอใช้
7.13	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.44	0.9212	พอใช้
7.14	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.39	0.8898	พอใช้
7.15	การบริการรวดเร็ว ทั่วถึง ตรงต่อเวลา	3.38	0.8809	พอใช้
7.16	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.37	0.9078	พอใช้
8	หน่วยโง่งอทางหลวง	3.53	0.7643	ดี
8.1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.58	0.8036	ดี
8.2	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.58	0.8561	ดี
8.3	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.56	0.8650	ดี
8.4	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.55	0.7855	ดี
8.5	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.52	0.8420	ดี
8.6	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.52	0.8329	ดี
8.7	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.52	0.8466	ดี
8.8	บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.51	0.8332	ดี
8.9	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.50	0.8626	ดี



ลำดับที่	ข้อคิดเห็น	กลุ่มเฉลี่ยของโรงเรียน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความถี่
		คิดเป็น	มาตรฐาน	เฉลี่ย
8.10	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.49	0.8303	พอใช้
8.11	บุคลากรพร้อมให้บริการแก่นักศึกษา	3.48	0.9008	พอใช้
8.12	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	3.45	0.8556	พอใช้
8.13	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.43	0.9133	พอใช้
8.14	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.40	0.9084	พอใช้
8.15	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.39	0.9435	พอใช้
8.16	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.33	1.0190	พอใช้
9	หน่วยงาน	3.59	0.7689	ดี
9.1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.60	0.8040	ดี
9.2	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.58	0.7951	ดี
9.3	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.56	0.8355	ดี
9.4	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.51	0.7930	ดี
9.5	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.47	0.8474	พอใช้
9.6	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.47	0.8919	พอใช้
9.7	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.46	0.8246	พอใช้
9.8	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.46	0.9047	พอใช้
9.9	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.43	0.8715	พอใช้
9.10	บุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด	3.43	0.8453	พอใช้
9.11	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.43	0.8963	พอใช้
9.12	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.40	0.9105	พอใช้
9.13	บุคลากรพร้อมให้บริการแก่นักศึกษา	3.39	0.8762	พอใช้
9.14	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	3.39	0.8601	พอใช้
9.15	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.38	0.8889	พอใช้
9.16	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.31	0.9581	พอใช้
10	สถานพยาบาล	3.65	0.7365	ดี
10.1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.69	0.7807	ดี
10.2	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.67	0.8796	ดี
10.3	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.66	0.8062	ดี
10.4	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.66	0.7701	ดี
10.5	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.65	0.8220	ดี
10.6	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.64	0.8861	ดี
10.7	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.64	0.8118	ดี
10.8	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.62	0.8084	ดี

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น	ประโยชน์ของทราบ	ส่วนแบ่งงาน	ระดับการเกิดเห็น
		เกิดเห็น	พบพื้นฐาน	จริง
10.9	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.62	0.8535	ดี
10.10	บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.60	0.8261	ดี
10.11	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.56	0.8965	ดี
10.12	บุคลากรพร้อมให้การบริการแก่นักศึกษา	3.56	0.8655	ดี
10.13	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ครบถ้วน	3.54	0.8461	ดี
10.14	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.49	0.8817	พอใช้
10.15	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.47	0.9078	พอใช้
10.16	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.43	0.8892	พอใช้
11	ตัวชี้วัดรวมคณะอาจารย์ของคณะ	3.79	0.6751	ดี
11.1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.87	0.7114	ดี
11.2	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.84	0.7604	ดี
11.3	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.82	0.7605	ดี
11.4	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.81	0.7792	ดี
11.5	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	0.7537	ดี
11.6	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.78	0.7649	ดี
11.7	บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.77	0.7816	ดี
11.8	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.77	0.7223	ดี
11.9	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.77	0.7696	ดี
11.10	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.75	0.7711	ดี
11.11	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.71	0.8176	ดี
11.12	บุคลากรพร้อมให้การบริการแก่นักศึกษา	3.70	0.8177	ดี
11.13	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ครบถ้วน	3.67	0.7955	ดี
11.14	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.66	0.7908	ดี
11.15	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.63	0.7893	ดี
11.16	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	3.60	0.8359	ดี

1	100%	100%	ระดับการเกิดเห็น	1.00
2	100%	100%	ระดับการเกิดเห็น	1.00
3	100%	100%	ระดับการเกิดเห็น	1.00
4	100%	100%	ระดับการเกิดเห็น	1.00
5	100%	100%	ระดับการเกิดเห็น	1.00
6	100%	100%	ระดับการเกิดเห็น	1.00
7	100%	100%	ระดับการเกิดเห็น	1.00
8	100%	100%	ระดับการเกิดเห็น	1.00
9	100%	100%	ระดับการเกิดเห็น	1.00
10	100%	100%	ระดับการเกิดเห็น	1.00

เมื่อพิจารณาการให้บริการของสำนักงานเลขานุการจำแนกตามคณะ สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน

เลขานุการคณะ จำแนกตามคณะและข้อคิดเห็น

ลำดับที่	หมวดงาน	วิทยาลัยสารพัดช่าง		เขตพระนครศรีอยุธยา		วิศวกรรมศาสตร์	
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ในภาพรวมของสำนักงานเลขานุการคณะ	3.72	0.7081	3.90	0.6025	3.62	0.6642
1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.82	0.7600	3.94	0.5900	3.78	0.6800
2	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	3.73	0.7600	3.87	0.5800	3.63	0.7100
3	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.80	0.7500	3.92	0.6000	3.61	0.7700
4	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.69	0.7600	3.88	0.6600	3.64	0.8000
5	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	3.63	0.8100	3.73	0.7200	3.55	0.7900
6	บุคลากรพร้อมให้การบริการแก่นักศึกษา	3.65	0.8200	3.80	0.7300	3.58	0.8300
7	บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	3.69	0.8000	3.88	0.6500	3.66	0.8300
8	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	3.73	0.7400	3.90	0.6700	3.64	0.8100
9	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	3.67	0.7500	3.92	0.6700	3.58	0.7900
10	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.77	0.7500	3.94	0.6400	3.69	0.7700
11	ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	3.80	0.7900	4.01	0.6500	3.63	0.7400
12	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3.76	0.8000	4.02	0.6100	3.62	0.7500
13	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.54	0.8300	3.79	0.6900	3.48	0.7400
14	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.66	0.8100	3.77	0.6900	3.49	0.7600
15	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการบริการ	3.57	0.8400	3.73	0.6600	3.36	0.8600
16	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.63	0.8000	3.91	0.6100	3.59	0.8500
ค่าเฉลี่ย		วิทยาลัยสารพัดช่าง		เขตพระนครศรีอยุธยา		วิศวกรรมศาสตร์	
	ในภาพรวมของสำนักงานเลขานุการคณะ	4.14	0.7161	3.72	0.6752	3.76	0.6227
1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.16	0.7400	3.86	0.7400	3.82	0.7400
2	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	4.06	0.7200	3.81	0.7100	3.71	0.7800
3	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	0.8100	3.80	0.7100	3.74	0.8100
4	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	4.05	0.7300	3.68	0.7900	3.79	0.8100
5	การบริการคล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	4.09	0.7800	3.56	0.8200	3.69	0.8000
6	บุคลากรพร้อมให้การบริการแก่นักศึกษา	4.08	0.8400	3.65	0.7900	3.68	0.8500
7	บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	4.12	0.7300	3.74	0.7900	3.73	0.8100
8	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	4.09	0.7600	3.81	0.7600	3.70	0.7800
9	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	4.12	0.7300	3.75	0.7300	3.70	0.8100
10	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	4.18	0.8200	3.77	0.7800	3.75	0.7600
11	ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	4.15	0.8100	3.75	0.8400	3.86	0.7100
12	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	4.05	0.8400	3.73	0.9200	3.78	0.7600
13	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.92	0.7700	3.60	0.8300	3.66	0.8400
14	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.99	0.8100	3.56	0.8800	3.66	0.7800
15	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการบริการ	3.84	0.9200	3.42	0.8900	3.58	0.8500
16	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	4.08	0.8200	3.59	0.9300	3.65	0.8400

หมายเหตุ ☐ หมายถึง ข้อคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

21

☐ หมายถึง ข้อคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

## 2) คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

### • ในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน

ตารางที่ 5 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.82	0.6335	ดี	1
การตอบสนอง	3.66	0.6364	ดี	2
ความไว้วางใจ	3.63	0.6491	ดี	3
ความเอาใจใส่	3.60	0.6634	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.56	0.6954	ดี	5

### • จำแนกตามหน่วยงานและด้านคุณภาพ

ตารางที่ 6 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลนักศึกษา

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.92	0.6852	ดี	1
การตอบสนอง	3.57	0.8127	ดี	2
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.55	0.8094	ดี	3
ความไว้วางใจ	3.52	0.8226	ดี	4
ความเอาใจใส่	3.46	0.9045	พอใช้	5

ตารางที่ 7 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของงานกิจการนักศึกษา

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.85	0.7184	ดี	1
การตอบสนอง	3.67	0.7482	ดี	2
ความเอาใจใส่	3.66	0.8206	ดี	3
ความไว้วางใจ	3.61	0.7524	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.61	0.7753	ดี	5

ตารางที่ 8 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของกองคลัง

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.75	0.8287	ดี	1
การตอบสนอง	3.68	0.7847	ดี	2
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.62	0.8190	ดี	3
ความไว้วางใจ	3.58	0.7721	ดี	4
ความเอาใจใส่	3.47	0.8329	พอใช้	5

ตารางที่ 9 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.96	0.7375	ดี	1
การตอบสนอง	3.85	0.7440	ดี	2
ความไว้วางใจ	3.77	0.7291	ดี	3
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.74	0.7802	ดี	4
ความเอาใจใส่	3.73	0.8340	ดี	5

ตารางที่ 10 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.94	0.7516	ดี	1
การตอบสนอง	3.78	0.7770	ดี	2
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.70	0.8052	ดี	3
ความไว้วางใจ	3.68	0.7586	ดี	4
ความเอาใจใส่	3.60	0.8347	ดี	5

ตารางที่ 11 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของงานพิเศษสัมพันธ์

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.82	0.7468	ดี	1
การตอบสนอง	3.70	0.7477	ดี	2
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.64	0.7658	ดี	3
ความไว้วางใจ	3.62	0.7510	ดี	4
ความเอาใจใส่	3.56	0.7705	ดี	5

ตารางที่ 12 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของหอพักนักศึกษา

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.76	0.8057	ดี	1
ความไว้วางใจ	3.63	0.8494	ดี	2
ความเอาใจใส่	3.59	0.8326	ดี	3
การตอบสนอง	3.55	0.8704	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.49	0.8615	พอใช้	5



ตารางที่ 13 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของโรงอาหารกลาง

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.68	0.7861	ดี	1
ความเอาใจใส่	3.58	0.8238	ดี	2
การตอบสนอง	3.57	0.8319	ดี	3
ความไว้วางใจ	3.54	0.8112	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.48	0.8854	พอใช้	5

ตารางที่ 14 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยกีฬากลาง

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.72	0.7868	ดี	1
การตอบสนอง	3.52	0.8090	ดี	2
ความไว้วางใจ	3.47	0.8087	พอใช้	3
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.46	0.8490	พอใช้	4
ความเอาใจใส่	3.44	0.8626	พอใช้	5

ตารางที่ 15 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลกลาง

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.79	0.7570	ดี	1
การตอบสนอง	3.70	0.7946	ดี	2
ความเอาใจใส่	3.67	0.8446	ดี	3
ความไว้วางใจ	3.65	0.7860	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.56	0.8252	ดี	5

ตารางที่ 16 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานและบุคลากรในภาพรวมทุกคณะ

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.95	0.6934	ดี	1
การตอบสนอง	3.85	0.7043	ดี	2
ความเอาใจใส่	3.85	0.7372	ดี	3
ความไว้วางใจ	3.79	0.7411	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.76	0.7407	ดี	5

ตารางที่ 17 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.91	0.7395	ดี	1
การตอบสนอง	3.80	0.7085	ดี	2
ความไว้วางใจ	3.80	0.7489	ดี	3
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.70	0.7887	ดี	4
ความเอาใจใส่	3.67	0.7325	ดี	5

ตารางที่ 18 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะเกษตรศาสตร์

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความไว้วางใจ	4.01	0.6209	ดี	1
ความน่าเชื่อถือ	4.00	0.5717	ดี	2
การตอบสนอง	3.93	0.5842	ดี	3
ความเอาใจใส่	3.91	0.6403	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.88	0.6257	ดี	5

ตารางที่ 19 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.80	0.6741	ดี	1
การตอบสนอง	3.69	0.7131	ดี	2
ความไว้วางใจ	3.67	0.7106	ดี	3
ความเอาใจใส่	3.66	0.7821	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.59	0.7165	ดี	5

ตารางที่ 20 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะศิลปศาสตร์

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	4.27	0.7244	ดี	1
การตอบสนอง	4.20	0.7599	ดี	2
ความไว้วางใจ	4.14	0.8021	ดี	3
ความเอาใจใส่	4.12	0.7200	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	4.12	0.7919	ดี	5

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับคุณภาพ
คณบดี	4.27	0.7244	ดี	1
รองคณบดี	4.20	0.7599	ดี	2
ผู้อำนวยการ	4.14	0.8021	ดี	3



ตารางที่ 21 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.95	0.7054	ดี	1
ความเอาใจใส่	3.79	0.7197	ดี	2
การตอบสนอง	3.77	0.6571	ดี	3
ความไว้วางใจ	3.75	0.8296	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.68	0.7216	ดี	5

ตารางที่ 22 แสดงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการบริหารการศึกษาศาสตร์

ด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	อันดับคุณภาพ
ความน่าเชื่อถือ	3.91	0.6987	ดี	1
ความไว้วางใจ	3.82	0.7023	ดี	2
การตอบสนอง	3.82	0.7189	ดี	3
ความเอาใจใส่	3.72	0.7554	ดี	4
รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.71	0.7252	ดี	5

### 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามลักษณะของนักศึกษา

#### (1) ความคิดเห็นของนักศึกษาจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นจำแนกตามเพศของนักศึกษา

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย	ค่า F-test
1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	หญิง	413	3.81	0.0313	0.182
		ชาย	389	3.75	0.0326	
		รวม	802	3.78	0.0226	
2	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	หญิง	413	3.73	0.0310	0.177
		ชาย	389	3.67	0.0322	
		รวม	802	3.70	0.0223	
3	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	หญิง	413	3.68	0.0321	0.349
		ชาย	389	3.64	0.0326	
		รวม	802	3.66	0.0229	
4	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	หญิง	413	3.67	0.0328	0.346
		ชาย	389	3.62	0.0325	
		รวม	802	3.65	0.0231	

ตัวชี้วัด	ข้อคิดเห็น	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า P-value
5	การบริการลูกค้า รวดเร็ว ครบถ้วน	หญิง	413	3.50	0.0327	0.535
		ชาย	389	3.48	0.0338	
		รวม	802	3.49	0.0235	
6	บุคลากรพร้อมให้บริการแก่นักศึกษา	หญิง	413	3.53	0.0326	0.773
		ชาย	389	3.52	0.0335	
		รวม	802	3.52	0.0233	
7	บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	หญิง	413	3.61	0.0327	0.73
		ชาย	389	3.60	0.0337	
		รวม	802	3.60	0.0235	
8	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	หญิง	413	3.67	0.0321	0.693
		ชาย	389	3.65	0.0324	
		รวม	802	3.66	0.0228	
9	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	หญิง	413	3.64	0.0321	0.654
		ชาย	389	3.63	0.0328	
		รวม	802	3.63	0.0229	
10	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	หญิง	413	3.59	0.0330	0.182
		ชาย	389	3.60	0.0341	
		รวม	802	3.60	0.0237	
11	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	หญิง	413	3.60	0.0328	0.182
		ชาย	389	3.60	0.0345	
		รวม	802	3.60	0.0238	
12	มีบุพพสันต์ในการบริการ	หญิง	413	3.60	0.0337	0.182
		ชาย	389	3.59	0.0348	
		รวม	802	3.59	0.0242	
13	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	หญิง	413	3.50	0.0339	0.182
		ชาย	389	3.49	0.0350	
		รวม	802	3.50	0.0243	
14	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	หญิง	413	3.51	0.0342	0.182
		ชาย	389	3.53	0.0352	
		รวม	802	3.52	0.0245	
15	อุปกรณ์ในการปฏิบัติเพียงพอต่อการบริการ	หญิง	413	3.46	0.0365	0.182
		ชาย	389	3.44	0.0369	
		รวม	802	3.45	0.0260	

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า P-value
16	บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	หญิง	413	3.58	0.0357	0.182
		ชาย	389	3.56	0.0340	
		รวม	802	3.57	0.0247	

\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## (2) ความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นแรกตามคณะ

ตารางที่ 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นจำแนกตามคณะของนักศึกษา

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น	คณะ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า P-value
1	การให้ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	วิทยาศาสตร์	147	3.66	0.0515	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.83	0.0400	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.71	0.0544	
		ศิลปศาสตร์	93	4.16	0.0827	
		เภสัชศาสตร์	81	3.74	0.0675	
		บริหารศาสตร์	170	3.74	0.0438	
		รวม	802	3.78	0.0226	
2	ให้บริการ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำ	วิทยาศาสตร์	147	3.56	0.0512	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.77	0.0399	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.61	0.0525	
		ศิลปศาสตร์	93	4.03	0.0801	
		เภสัชศาสตร์	81	3.63	0.0668	
		บริหารศาสตร์	170	3.70	0.0456	
		รวม	802	3.70	0.0223	
3	บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	วิทยาศาสตร์	147	3.58	0.0528	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.73	0.0415	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.53	0.0531	
		ศิลปศาสตร์	93	4.03	0.0801	
		เภสัชศาสตร์	81	3.47	0.0682	
		บริหารศาสตร์	170	3.68	0.0462	
		รวม	802	3.66	0.0229	
4	ให้บริการอย่างเป็นระบบ	วิทยาศาสตร์	147	3.56	0.0538	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.75	0.0425	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.50	0.0508	
		ศิลปศาสตร์	93	3.97	0.0786	

ลำดับที่	ปัจจัยต้นเหตุ	คณะ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย	ค่า P - value
1000		เกษตรศาสตร์	81	3.48	0.0727	
		บริหารศาสตร์	170	3.66	0.0493	
		รวม	802	3.65	0.0231	
5	การบริการต้องคิวรวดเร็ว ตรงต่อเวลา	วิทยาศาสตร์	147	3.47	0.0540	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.51	0.0472	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.35	0.0494	
		ศิลปศาสตร์	93	3.81	0.0787	
		เภสัชศาสตร์	81	3.30	0.0794	
		บริหารศาสตร์	170	3.54	0.0493	
		รวม	802	3.49	0.0235	
6	บุคลากรพร้อมให้บริการแก่นักศึกษา	วิทยาศาสตร์	147	3.50	0.0541	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.52	0.0472	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.40	0.0517	
		ศิลปศาสตร์	93	3.81	0.0798	
		เภสัชศาสตร์	81	3.40	0.0759	
		บริหารศาสตร์	170	3.57	0.0477	
		รวม	802	3.52	0.0233	
7	บุคลากรปฏิบัติตนตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	วิทยาศาสตร์	147	3.57	0.0511	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.61	0.0490	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.48	0.0531	
		ศิลปศาสตร์	93	3.92	0.0827	
		เภสัชศาสตร์	81	3.49	0.0705	
		บริหารศาสตร์	170	3.62	0.0486	
		รวม	802	3.60	0.0235	
8	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การดำเนินงานอย่างเคร่งครัด	วิทยาศาสตร์	147	3.61	0.0497	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.70	0.0471	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.52	0.0508	
		ศิลปศาสตร์	93	3.97	0.0794	
		เภสัชศาสตร์	81	3.56	0.0680	
		บริหารศาสตร์	170	3.66	0.0487	
		รวม	802	3.66	0.0228	
9	บุคลากรมีวินัยในการทำงาน	วิทยาศาสตร์	147	3.59	0.0509	
		เกษตรศาสตร์	154	3.66	0.0453	

ลำดับที่	ปัจจัย	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	p-value
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.52	0.0516	0.000*
		ศิลปศาสตร์	93	3.94	0.0849	
		เกษตรศาสตร์	81	3.57	0.0679	
		บริหารศาสตร์	170	3.62	0.0479	
		รวม	802	3.63	0.0229	
10	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	วิทยาศาสตร์	147	3.55	0.0530	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.66	0.0463	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.48	0.0547	
		ศิลปศาสตร์	93	3.86	0.0859	
		เกษตรศาสตร์	81	3.47	0.0726	
		บริหารศาสตร์	170	3.60	0.0489	
		รวม	802	3.60	0.0237	
11	ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	วิทยาศาสตร์	147	3.56	0.0529	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.73	0.0481	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.42	0.0512	
		ศิลปศาสตร์	93	3.90	0.0795	
		เกษตรศาสตร์	81	3.37	0.0794	
		บริหารศาสตร์	170	3.62	0.0486	
		รวม	802	3.60	0.0238	
12	มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	วิทยาศาสตร์	147	3.57	0.0555	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.65	0.0517	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.47	0.0499	
		ศิลปศาสตร์	93	3.86	0.0818	
		เกษตรศาสตร์	81	3.38	0.0871	
		บริหารศาสตร์	170	3.62	0.0479	
		รวม	802	3.59	0.0242	
13	จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	วิทยาศาสตร์	147	3.42	0.0545	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.63	0.0504	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.31	0.0509	
		ศิลปศาสตร์	93	3.78	0.0849	
		เกษตรศาสตร์	81	3.37	0.0832	
		บริหารศาสตร์	170	3.54	0.0488	
		รวม	802	3.50	0.0243	

ลำดับที่	ข้อสังเกต	คณะ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า p-value
14	อุปการณ์ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	วิทยาศาสตร์	147	3.48	0.0540	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.52	0.0481	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.39	0.0540	
		ศิลปศาสตร์	93	3.86	0.0873	
		เภสัชศาสตร์	81	3.30	0.0814	
		บริหารศาสตร์	170	3.61	0.0496	
		รวม	802	3.52	0.0245	
15	อุปการณ์ในการปฏิบัติเพื่อต่อการบริการ	วิทยาศาสตร์	147	3.39	0.0568	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.45	0.0513	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.27	0.0569	
		ศิลปศาสตร์	93	3.84	0.0882	
		เภสัชศาสตร์	81	3.20	0.0868	
		บริหารศาสตร์	170	3.57	0.0527	
		รวม	802	3.45	0.0260	
16	บรรยากาศเพื่อการให้บริการ	วิทยาศาสตร์	147	3.48	0.0558	0.000*
		เกษตรศาสตร์	154	3.57	0.0528	
		วิศวกรรมศาสตร์	157	3.45	0.0525	
		ศิลปศาสตร์	93	4.00	0.0865	
		เภสัชศาสตร์	81	3.41	0.0741	
		บริหารศาสตร์	170	3.59	0.0491	
		รวม	802	3.57	0.0247	

\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



## สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูล โดยจะเป็นการสรุปความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ (คุณภาพการบริการ) ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และสรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามลักษณะของนักศึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตามความคิดเห็นของคณะผู้วิจัย

### 1) สรุปผลการวิจัย

งานบริการในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องให้ความสำคัญ เพราะเนื่องจากงานบริการเป็นการกระทำที่เกิดขึ้น และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที โดยผู้รับบริการต้องสัมผัส และใช้บริการนั้นๆ ในเวลาเดียวกัน คุณภาพบริการจึงต้องวัดกันที่ความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากลูกค้าได้สัมผัสกับการบริการ ซึ่งลูกค้าในมหาวิทยาลัยนั้น อาจเป็นนักศึกษา อาจารย์ หรือประชาชนภายนอกที่เข้ามาใช้บริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัย คือ นักศึกษา ดังนั้น การศึกษาคุณภาพการบริการจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้ารับบริการ เพื่อจัดอันดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามความพึงพอใจของนักศึกษา

การดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีภาคต้น ปีการศึกษา 2546 ทุกคณะทุกชั้นปี จำนวน 802 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของนักศึกษา และค่าการกระจายของข้อมูล นอกจากนี้ยังพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นตามลักษณะของนักศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ F-test รวมทั้งได้จัดอันดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ อยู่ในระดับดี ทุกหน่วยงานที่ทำการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นงานทะเบียนและประมวลผล งานกิจการนักศึกษา กองคลัง สำนักวิทยบริการ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย งานวิเทศสัมพันธ์ หน่วยหอพักนักศึกษา โรงอาหารกลาง หน่วยกีฬากลาง สถานพยาบาลกลาง และสำนักงานเลขานุการของทุกคณะ ซึ่งค่าความพึงพอใจของสำนักงานเลขานุการของทุกคณะมีค่าสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6751 โดยเฉพาะสำนักงานเลขานุการคณะศิลปศาสตร์ที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด

โดยมีความพึงพอใจในระดับดี ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านอื่นๆ ส่วนมากนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับดี เช่นเดียวกัน ยกเว้นข้อคิดเห็นในด้านความคล่องตัว ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความเพียงพอต่อการให้บริการของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับพอใช้เท่านั้น หน่วยงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับดี ทุกข้อคิดเห็น ได้แก่ งานกิจการนักศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย สำนักวิทยบริการ และสำนักงานเลขานุการของทุกคณะ ส่วนหน่วยงานอื่นๆ ยังมีบางข้อคิดเห็นที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับพอใช้เท่านั้น ซึ่งส่วนมากจะเป็นด้านความคล่องตัว ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีด้านความเพียงพอต่อการให้บริการของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และด้านความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งการให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร

ผลการจัดอันดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ตามด้านของคุณภาพ พบว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีคุณภาพด้านต่างๆ ในระดับดี โดยมีความรู้ความเข้าใจสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6335 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ เมื่อพิจารณาอันดับคุณภาพการให้บริการของแต่ละหน่วยงานตามด้านของคุณภาพ พบว่า หน่วยงานส่วนมากมีคุณภาพด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในอันดับสูงที่สุดและอยู่ในระดับดี ยกเว้นสำนักงานเลขานุการของคณะเกษตรศาสตร์ที่มีคุณภาพด้านความไว้วางใจอยู่ในอันดับสูงที่สุดและอยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านของคุณภาพที่มีอยู่ในอันดับต่ำสุด ในแต่ละหน่วยงาน พบว่า คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และด้านความเอาใจใส่ เป็น 2 ด้านที่อยู่ในอันดับต่ำที่สุดของแต่ละหน่วยงาน โดยด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมีงานกิจการนักศึกษา หอพักนักศึกษา โรงอาหารกลาง สถานพยาบาลกลาง สำนักงานเลขานุการคณะเกษตรศาสตร์ สำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ สำนักงานเลขานุการคณะศิลปศาสตร์ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ และคณะบริหารศาสตร์ ส่วนด้านความเอาใจใส่มีงานทะเบียนและประมวลผลนักศึกษา กองคลัง สำนักวิทยบริการ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย งานวิเทศสัมพันธ์ หน่วยกีฬากลาง และสำนักงานเลขานุการของคณะวิทยาศาสตร์

ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในแต่ละคณะ พบว่า ตรงกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยที่ความคิดเห็นของนักศึกษาในแต่ละคณะมีความแตกต่างกันด้วยระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยค่าความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ในด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือของการให้ข้อมูล มีค่าสูงที่สุด ส่วนด้านความเพียงพอต่อการบริการของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของคณะเภสัชศาสตร์มีค่าต่ำที่สุด และผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาแพทยและเภสัชหญิง พบว่า ไม่ตรงกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยที่ความคิดเห็นของนักศึกษาแพทยและเภสัชหญิงที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

## 2) ข้อเสนอแนะ

### • ข้อเสนอแนะในการวิจัยในเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี นั้นจะเห็นความพึงพอใจด้านความคล่องตัว ความรวดเร็ว และความตรงต่อเวลาของแต่ละหน่วยงานยังมีน้อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากระบบการให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร อาจเกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน หรือจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยจะต้องมีการศึกษาหาเหตุของปัญหาดังกล่าว เพื่อกำหนดนโยบายในการแก้ไขต่อไป
2. ในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับพอใช้เท่านั้น โดยทั้งงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาลในหมวดค่าวัสดุจัดการศึกษาสาขาวิชาต่างๆ และหมวดค่าอุปกรณ์ฯ ในปีงบประมาณ 2546 มีร้อยละเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2545 (เอกสารชี้แจงต่อคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2546, กองแผนงาน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี) ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการศึกษาทบทวนเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณในด้านนี้ ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด รวมทั้งให้มีการตรวจสอบการใช้จ่ายอุปกรณ์ฯ ในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งบประมาณที่ใช้จ่ายไปคุ้มค่าและให้นักศึกษาได้รับประโยชน์สูงสุด จากการใช้งบประมาณแผ่นดิน
3. จากการจัดอันดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ จะเห็นว่าคุณภาพในด้านความเอาใจใส่ของบุคลากรในการให้บริการ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ อยู่อันดับต่ำที่สุดของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ จึงควรพิจารณาการให้บริการ 2 ด้านดังกล่าวนี้ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจต่อไป
4. จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะต่างๆ ทำให้ทราบจุดแข็ง - จุดอ่อนของการบริการในแต่ละคณะ โดยข้อคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ถือเป็นจุดแข็งของการให้บริการ ส่วนข้อคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดให้เป็นจุดอ่อนของการให้บริการ ซึ่งสำนักงานเลขานุการของคณะควรให้ความสำคัญในการศึกษา ทบทวน เพื่อทำการปรับปรุงการจุดอ่อนของให้บริการให้มีคุณภาพสูงขึ้นในลำดับต่อไป

### • ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการ ในหน่วยงานต่างๆ เป็นรายกรณี ตามระดับความคิดเห็นที่ยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ เพื่อให้การบริการในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นที่น่าพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

## บรรณานุกรม

- กรรชิต ชัยพร ไพบุลย์. Improving Service Quality: SERVQUAL Instrumentation for Measuring Customer Expectations and Perceptions. [http://www.utcc.ac.th/devisions/academicaffairs/22nd/Jan\\_Apr/theme3rd.thm](http://www.utcc.ac.th/devisions/academicaffairs/22nd/Jan_Apr/theme3rd.thm), คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- รณกร เกียรติบรรดิธ. คุณภาพการบริการ. <http://library.kmitb.ac.th/journal/v004n001/Thai4.html>, สำนักหอสมุดกลาง สจพ., สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วีรพงษ์ เถลิณจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประชาชน, สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมิต ธีชญกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- Cronin, J.JJR. and Taylor, S.A., 1994, 'SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality', Journal of Marketing, 58 (1), pp. 125-31.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and BERRY, L.L., 1988, 'SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', Journal of Retailing, 64(1), pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol. 49, 51-50.