การประเมินคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Service Quality Assessment on Data Tracking, Monitoring, and Performance Evaluation of Bansomdejchaopraya Rajabhat University under Office of the Council of Bansomdejchaopraya Rajabhat University

*ภรณ์ทิพย์ สกุลชูชาติ**

*Bhornthip Sakulchuchart**

รับบทความ: 27 มีนาคม 2567 / แก้ไขบทความ: 7 พฤษภาคม 2567 / ตอบรับการตีพิมพ์: 24 พฤษภาคม 2567

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ คืออาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 277 คน เครื่องมือที่ใช้ครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบบ rating scale และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบ t-Test และทดสอบความแปรปรวน

ผลการศึกษา พบว่าความคาดหวังในการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมากคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ การรับรู้ ความคาดหวัง

---

* เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักงานสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

* General administration under Office of the Council of Bansomdejchaopraya Rajabhat University

วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมปีที่ 23 ฉบับที่ 1 (มกราคม -มิถุนายน 2567)

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of expectations to wards data tracking, monitoring, and performance evaluation of Bansomdejchaopraya Rajabhat University under Office of the Council of Bansomdejchaopraya Rajabhat University 2) to study the level of perception regarding the quality of data tracking, monitoring, and performance evaluation of Bansomdejchaophraya Rajabhat University under Office of the Council of Bansomdejchaopraya Rajabhat University and 3) to compare the level of perception regarding the quality of data tracking, monitoring, and performance evaluation of Bansomdejchaophraya Rajabhat University under Office of the Council of Bansomdejchaopraya Rajabhat University categorized by individual factors. The sample group used in this study consisted of 277 university personnel. The research tool used was a Likert's rating scale questionnaire. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The research findings revealed that the level of expectations towards data tracking, monitoring, and performance evaluation of Bansomdejchaopraya Rajabhat University is generally low. However, the overall perception of the quality of data tracking, monitoring, and evaluation services provided by Bansomdejchaopraya Rajabhat University is high. The personnel with different work experiences significantly differ in their perception of the quality of data tracking, monitoring, and evaluation services provided by Bansomdejchaopraya Rajabhat University at a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Service quality, Perception, Expectations

บทนำ

สำนักงานสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีภารกิจที่สำคัญหลากหลาย หนึ่งในนั้นคืองานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีแนวทางการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย ที่จะสะท้อนให้เห็นภาพการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการองค์กรภายใต้แนวนโยบายของสภามหาวิทยาลัยและแผนยุทธศาสตร์ที่ได้วางไว้ โดยการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยถือเป็นข้อกำหนดในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 หมวด 4 ว่าด้วยการติดตาม

ตรวจสอบ และประเมินผล ในมาตรา 49 ให้มีคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยจึงมอบหมายงานให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานขอข้อมูลให้ข้อมูลรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยทั้งหมด กล่าวคือ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจและหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย กำหนดนโยบายและแผนการพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อให้มหาวิทยาลัยบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการศึกษา การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การผลิตครู รวมทั้งการออกอนุบัญญัติต่างๆ บทบาทสำคัญในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารโดยมีหน้าที่เป็นสำนักงานที่ดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับนโยบายมาจากสภามหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเพื่อนำมาดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

การให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยด้านข้อมูลติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยนั้น มีส่วนในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยในสาระสำคัญเรื่องของปัญหาการให้บริการ การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน และอื่น ๆ ในฐานะผู้วิจัยและเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการติดตามและประเมินผล สังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัย จึงมีความสนใจทำการวิจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เพื่อให้การขับเคลื่อนหน่วยงานเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดโดยข้อมูลที่ได้รับนั้นจะนำไปพัฒนางาน และนำไปปฏิบัติตลอดจนนำไปปรับปรุงงาน และพัฒนาหน่วยงานต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาการทำงาน จึงมีความสนใจที่จะทำงานวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาการให้บริการอีกทั้งยังเป็นการพัฒนารูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และช่องทางในการรับบริการที่แตกต่างกัน จะมีความเห็นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ

ด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

2. ขอบเขตด้านประชากรคือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 895 คน (กองบริหารงานบุคคล, 2567) ข้อมูลณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2567 ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลโดยใช้วิธี Simple Random Sampling โดยบุคลากรทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 277 คนโดยใช้สูตร Taro Yamane ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้นคืออายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และช่องทางในการรับบริการมากที่สุด

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและการรับรู้การประเมินคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยซึ่งเป็นงานวิจัยแบบSurvey Research โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยมี 3 ตอน ดังนี้

1. สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวคืออายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และช่องทางในการรับบริการ

2. สอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นคำถามแบบประมาณค่า 4 ระดับ โดยเลือกตอบตามระดับคาดหวังมาก คาดหวังปานกลาง คาดหวังน้อย ไม่คาดหวังทั้ง3 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยแบ่งระดับการรับรู้ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4 คือรับรู้มาก

3 คือรับรู้ปานกลาง

2 คือรับรู้น้อย

1 คือไม่รับรู้

3. สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยโดยเป็นแบบปลายเปิด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรในมหาวิทยาลัย

2. ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า ค้นหาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยนี้ โดยศึกษาจากงานวิจัยต่าง ๆ วารสาร เอกสารวิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายลักษณะองค์ประกอบข้อมูลส่วนบุคคลตามความเห็นและข้อเสนอแนะ

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) อธิบายระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

3. เปรียบเทียบองค์ประกอบส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ของพนักงานมหาวิทยาลัยโดยการทดสอบt - Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

4. การแปลผล ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตาม Likert Scale ดังต่อไปนี้

การแปลความหมายระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยของบุคลากรค่าเฉลี่ย ความหมาย

4.51 - 5.00 มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก

2.51 - 3.50 มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.50 มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) อธิบายความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

1. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยจากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตามฯทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับน้อยโดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดอยู่ในระดับน้อย รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย และด้านการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต่ำสุดอยู่ในระดับน้อยเมื่อจำแนกอย่างละเอียดพบว่า

1.1 ด้านงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยมีหลักฐานในการให้บริการที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการทุกครั้ง เช่น การทำสำเนา การรับ – ส่งหนังสือ เป็นต้น มีความคาดหวังสูงสุดอยู่ในระดับน้อย เท่ากันกับความคาดหวังด้านมีช่องทางการติดต่อสำนักงานสภามหาวิทยาลัยที่หลากหลาย เช่น Line Facebook มีความคาดหวังสูงสุดอยู่ในระดับน้อยรองลงมาข้อมูลเว็บไซต์ทางอินเตอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ทันสมัย สามารถรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ของการติดตาม ตรวจสอบ และ

ประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และมีความคาดหวังต่ำสุดคือ การติดต่องานทางโทรศัพท์ทำได้โดยสะดวกไม่รอสายนาน มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่ และสถานที่สูงสุดอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเป็นที่น่าพอใจ มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในด้านงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และเจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความอ่อนน้อม และมีวาจาสุภาพ มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และมีความคาดหวังต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้รับบริการ และให้คำแนะนำ คำอธิบายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยเมื่อจำแนกอย่างละเอียดพบว่า ความคาดหวังด้านงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยมีหลักฐานในการให้บริการที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการทุกครั้ง เช่น การทำสำเนา การรับ – ส่งหนังสือ เป็นต้น มีความคาดหวังสูงสุดอยู่ในระดับน้อยเท่ากันกับความคาดหวังด้านมีช่องทางการติดต่อสำนักงานสภามหาวิทยาลัยที่หลากหลาย เช่น Line Facebook มีความคาดหวังสูงสุดอยู่ในระดับน้อยรองลงมาข้อมูลเว็บไซต์ทางอินเตอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ถูกต้อง ทันสมัย สามารถรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และมีความคาดหวังต่ำสุดคือ การติดต่องานทางโทรศัพท์ทำได้โดยสะดวกไม่รอสายนานมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

2. การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตามฯทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกอย่างละเอียดพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาการรับรู้ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการต่ำสุดด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกอย่างละเอียดพบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านมีช่องทางการติดต่อสำนักงานสภามหาวิทยาลัยที่หลากหลาย เช่น Line Facebook เป็นต้น มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลเว็บไซต์ทางอินเตอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ถูกต้อง ทันสมัย สามารถทราบข้อมูลต่าง ๆ ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เท่ากันกับ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย มีหลักฐานในการให้บริการที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการทุกครั้ง เช่น การทำสำเนา การรับ – ส่งหนังสือ เป็นต้น มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการต่ำสุด คือ การติดต่องานทางโทรศัพท์ทำได้โดยสะดวกไม่รอสายนาน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกอย่างละเอียดพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้รับบริการ และให้คำแนะนำ คำอธิบายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการสูงสุดอยู่ในระดับมาก เท่ากันกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่ และสถานที่ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการสูงสุดอยู่ในระดับมากรองลงมาคือเจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความอ่อนน้อม และมีวาจาสุภาพมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเป็นที่น่าพอใจ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ในด้านงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากและมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกอย่างละเอียดพบว่าการรับรู้มีการสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดอยู่ในระดับมาก เท่ากันกับมีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมามีการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัย เช่น ข่าวโครงการ กิจกรรม คำสั่ง ระเบียบ ประกาศ เป็นต้น มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการต่ำสุดคือ มีการประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเท่ากันกับมีการให้บริการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ที่ชัดเจนกับผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว

3.1 จากสมมติฐานที่ว่าการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มีคุณภาพการให้บริการสูง

ผลการวิเคราะห์พบว่าการรับรู้การให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกอย่างละเอียด พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาการรับรู้ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการต่ำสุดด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย

จากสมมติฐานที่ว่าอาจารย์และเจ้าหน้าที่รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และช่องทางในการรับบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์พบว่าอาจารย์และเจ้าหน้าที่รับบริการที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ส่วนอายุระดับการศึกษาตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และช่องทางในการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้จึงอภิปรายผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย จากการศึกษา พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตามฯ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับน้อย โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด อยู่ในระดับน้อย รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย และด้านการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1.1 ด้านงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยมีหลักฐานในการให้บริการที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการทุกครั้ง เช่น การทำสำเนา การรับ – ส่งหนังสือ เป็นต้น มีความคาดหวังสูงสุดอยู่ในระดับน้อยเท่ากันกับความคาดหวังด้านมีช่องทางการติดต่อสำนักงานสภามหาวิทยาลัยที่หลากหลาย เช่น Line Facebook มีความคาดหวังสูงสุดอยู่ในระดับน้อย รองลงมาข้อมูลเว็บไซต์ทางอินเตอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ทันสมัย สามารถรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และมีความคาดหวังต่ำสุด คือ การติดต่องานทางโทรศัพท์ทำได้โดยสะดวกไม่รอสายนาน มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่ และสถานที่สูงสุดอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเป็นที่น่าพอใจ มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในด้านงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และเจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความอ่อนน้อม และมีวาจาสุภาพ มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และมีความคาดหวังต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้รับบริการและให้คำแนะนำ คำอธิบายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคาดหวังด้านงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยมีหลักฐานในการให้บริการที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการทุกครั้ง เช่น การทำสำเนา การรับ – ส่งหนังสือ เป็นต้น มีความคาดหวังสูงสุดอยู่ในระดับน้อย เท่ากันกับความคาดหวังด้านมีช่องทางการติดต่อสำนักงานสภามหาวิทยาลัยที่หลากหลาย เช่น Line Facebook มีความคาดหวังสูงสุดอยู่ในระดับน้อย รองลงมาข้อมูลเว็บไซต์ทางอินเตอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ทันสมัย สามารถรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย และมีความคาดหวังต่ำสุดคือ การติดต่องานทางโทรศัพท์ทำได้โดยสะดวกไม่รอสายนาน มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

2. การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตามฯ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1 การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรับรู้ที่เกิดขึ้นเกิดจากสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและมีการตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง เพื่อความพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการรับรู้ได้ถึงการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ แอนชันและแวนราอิจ (Antioned & Van Raaij, 1988) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า การบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัณฑ์เอนก ลี่แตง (2554) โดยผลการวิจัยพบว่าความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขา หนองมนอยู่ในระดับดี สรุปได้ว่า ธนาคารมีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว และถูกต้อง แม่นยำมาก ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ให้บริการแต่ละประเภทด้วยความรวดเร็ว มั่นคงและปลอดภัยสูง พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม และธนาคารมีเครื่องหมายและป้ายบอกขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำธุรกรรมได้ชัดเจนและเข้าใจง่ายโดยผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร พบว่า

ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และปัจจัยด้านอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

2.2 การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจให้บริการกล่าวคือมีจิตบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติงานที่ดี กรอนรูส Gronroos. 1990 (อ้างถึงใน เอกอนงค์ ดนัยนฤมล, 2554) กล่าวว่า ความเป็นมืออาชีพและทักษะการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี เกษประสิทธิ์ และภควดี อรุณสิทธิ์ (2553) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า 1.คุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าส่วนใหญ่พบว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-40 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อครอบครัว 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารระหว่าง 6-10 ปี ใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ โดยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 โดยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือด้านผลของการบริการและด้านกระบวนการให้บริการและด้านปัจจัยสนับสนุนการให้บริการตามลำดับ โดยผลการทดสอบสมมติฐานของลูกค้ากับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารที่จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคารและประเภทที่ใช้บริการ ในภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นเป็นตัวช่วยที่ทำให้เกิดความพอใจได้และช่วยให้การให้บริการเกิดความเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิตรชญา วชีรสูตร์ (2563) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดอุทัยธานีพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. พฤติกรรมการใช้บริการส่วนใหญ่มีเหตุผลคือการเดินทางสะดวก/ใกล้ที่อยู่อาศัย มีการใช้บริการ 4-8 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการการโอนเงิน/ชำระค่าสินค้า และเป็นลูกค้ามากกว่า 15 ปีขึ้นไป 3. คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5. พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ด้านเหตุผลในการใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านประเภทของบริการที่ใช้ และด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้า มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6. คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

อยู่ที่ร้อยละ 79.2 และ7. คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านความเท่าเทียมในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สำหรับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

3. จากสมมติฐานที่ว่าบุคลากรผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และช่องทางในการรับบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์พบว่าบุคลากรผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานสภามหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยอาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันส่งผลให้การรับรู้การให้บริการที่แตกต่างกันออกไป เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง จะมีความสนิทสนมมากกว่าเจ้าหน้าที่กับผู้บริหารหรือ คณาจารย์ ดังนั้นการรับรู้ถึงการให้บริการจึงมีความแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และช่องทางในการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย อาจเป็นเพราะปัจจัยทางสถานภาพและระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อคุณวุฒิ วัยวุฒิที่ทำให้เกิดการให้บริการที่แตกต่างกันจึงทำให้การรับรู้การให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัณฑ์เอนก ลี่แตง (2554) โดยผลการวิจัย พบว่า ความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขา หนองมนอยู่ในระดับดี สรุปได้ว่า ธนาคารมีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว และถูกต้อง แม่นยำมาก ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ให้บริการแต่ละประเภทด้วยความรวดเร็ว มั่นคงและปลอดภัยสูง พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม และธนาคารมีเครื่องหมายและป้ายบอกขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำธุรกรรมได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย สังกัด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ควรเพิ่มการประสานงานภายใน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว เพิ่มการให้บริการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ที่ชัดเจนกับผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงด้านการติดต่องานทางโทรศัพท์ให้ทำได้โดยสะดวกไม่รอสายนาน

1.2 ผลการวิจัยนี้พบว่าผู้มีประสบการณ์มากเสนอแนะว่า ผู้มีประสบการณ์ควรเป็นพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำเจ้าหน้าที่ที่มาทำงานใหม่ในการติดต่อประสานงาน การแสวงหาความรู้จากข้อมูลภาระงานของหน่วยงานต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เป็นบทความวิจัยสถาบันที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสถาบันด้านการบริการข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การวิจัย

2.2 ควรมีการสังเคราะห์และประเมินผลงานเพื่อการพัฒนาการประเมินคุณภาพการให้บริการต่อไป

บรรณานุกรม

กัณฑ์อเนก ลี่แตง. (2554). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ สาขา หนองมน*. [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].

เกวลี เกษประสิทธิ์ และภควดี อรุณสิทธิ์. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นันทวรรณ ปกรฤกษ์. (2553). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงราย***.** [วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง].

ปฐมพล ชุมภู. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ปราณี ทาสีลา. (2547). *แนวทางการพัฒนาคณาจารย์สถาบันราชภัฏเชียงรายเพื่อเตรียม ความพร้อมในการเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*. [การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย].

ปินฑิรา จันหลวง. (2553). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.* [การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย].

ปิยนันท์ รุ่งรุจิไพศาล. (2551). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนวิถี*พุทธ. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พระนครศรีอยุธยา].

ปิยะ อุทาโย. (2539). *การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา* [วิทยานิพนธ์ศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา].

พรรณี เวียงโอสถ. (2547). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายผู้สอนของโรงเรียนอนุบาล พรรณีอ่าเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.* [การศึกษาอิสระครุศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย].

พิตรชญา วชีรสูตร์. (2563). *ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดอุทัยธานี*. [หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].

ภาวิดา ดำรงอติภา. (2549). *ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการร้านทรูเคาเตอร์เซอร์วิส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. [สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].

ศิริเพ็ญ ธุวะคา. (2546). *การพัฒนาบุคลากรในสำนักงานการประถมศึกษาอ่าเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย*. [การศึกษาอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย]

สิริชล สมพันธ์. (2551). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้].

อรพรรณ ชมชื่น (2554). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่*. [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้]

อาภัสสรี ไชยคุณา. (2542). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

เอกอนงค์ ดนัยนฤมล. (2554). *การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าศูนย์บริการบริษัท สวนหลวง ออโต้เฮ้าส์ จำกัด* [การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].