

วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
เพื่อกำหนดแบบแผนในการให้บริการ
Analysis of Differentiate between Customer's Expectation and
Satisfaction toward Service of Educational Service in Faculty of
Education, Prince of Songkla University, to Stipulate Service Scheme

บุคอรีย์ แก้วกับทอง^{1*}
Bukhoree Keawkubtong^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อกำหนดแบบแผนในการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2) เพื่อศึกษาอุปสรรคในการพัฒนาการบริการของงานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3) เพื่อกำหนดแบบแผนในการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการงานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งจะประกอบไปด้วย นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 1,899 คน และอาจารย์ จำนวน 64 คน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการงานบริการการศึกษา มีระดับความแตกต่างแต่ละด้านระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริการการศึกษาเท่ากับ 0.61 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปน้อยสุด ดังนี้ ด้านลักษณะภายนอก ด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านความมั่นใจ และด้านความไว้วางใจ 2) อุปสรรคในการพัฒนาการบริการของงานบริการการศึกษา ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) แบบแผนในการให้บริการของงานบริการการศึกษา จะประกอบด้วย ด้านลักษณะภายนอก ด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านความมั่นใจ และด้านความไว้วางใจ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความคาดหวัง งานบริการการศึกษา แบบแผนบริการ

Abstract

Objectives of the research were 1) to study differentiate between expectation and satisfaction of customer receiving services from Educational Services in Faculty of Education, Prince of Songkla University 2) to study barriers in development service provided of Educational Services in the faculty and 3) to stipulate service of Educational Services in the faculty. The samples in this study were educational service customer made up of 1,899 students and 64 lecturers selected through stratified random sampling and purposive selection. Research indicated the following results: 1) 0.61 level of differentiate between customer's expectation and satisfaction toward service of Educational Service in Faculty of

¹ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จังหวัดปัตตานี 94000

¹ Faculty of Education, Prince of Songkla University, Pattani Campus, Pattani, 94000

*Corresponding author: e-mail: zakkywin@gmail.com

Education, separated into various aspects and ranked from the highest to the lowest as follows: tangibles, staff, service, assurance, and reliability 2) the barriers for developing services were office of the Educational Service in the faculty, staff and insufficiency of tools and facilities 3) service schemes of the Educational Service in the faculty were tangibles, staff, service, assurance, and reliability.

Keywords: satisfaction, expectation, educational service, service scheme

บทนำ

สภาพโลกาภิวัตน์ที่มีการเชื่อมโยงในทุกด้านร่วมกันทั่วโลก ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายองค์ความรู้ กฎกติกา การดำเนินการด้านต่างๆ ทั้งการค้า การลงทุน การศึกษา เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เชื่อมต่อกัน ประกอบกับการเปิดเสรีทางการศึกษา ส่งผลให้เกิดหลักสูตรการเรียนการสอนอันหลากหลาย บุคลากรด้านการสอน หลักสูตร จากสถาบันการศึกษาต่างประเทศมีเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปรียบเทียบและผลักดันให้สถาบันการศึกษาไทยต้องพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีความเป็นสากล หากพิจารณาในแง่บวก การเปิดเสรีทางการศึกษา เป็นการสร้างโอกาสให้คนไทยได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ เนื่องด้วยสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งจะแข่งขันในด้านคุณภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา จึงเป็นแรงกดดันให้สถาบันอุดมศึกษาไทยต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สูงขึ้นเพื่อเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ในปัจจุบันได้มีองค์กรหลายแห่งได้ทำการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่ดีต่าง ๆ ทั่วโลก เพื่อเป็นข้อมูลในการเลือกเข้าศึกษา จากผลการจัดอันดับโดย Quacquarelli Symonds (QS) บริษัทเอกชนซึ่งทำธุรกิจในการศึกษาได้ประกาศผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในภูมิภาคเอเชีย ประจำปี 2561 พบว่า มหาวิทยาลัยของไทยยังคงอยู่ใน 300 อันดับแรกของการจัดอันดับ QS Asia University Rankings 2561 ส่วน 10 อันดับมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในประเทศไทย ประจำปี 2561 ผลปรากฏว่า ได้แก่ (<http://www.unigang.com/Article/42452>)

ตารางที่ 1 การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ประจำปี 2561

มหาวิทยาลัย	อันดับ (เอเชีย)	อันดับ (ประเทศไทย)
1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	50	1
2. มหาวิทยาลัยมหิดล	58	2
3. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	97	3
4. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	112	4
5. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	149	5
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	171	6
7. มหาวิทยาลัยขอนแก่น	178	7
8. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	188	8
9. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	161-270	9
10. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	301-350	10

ที่มา: โดย QS World University Rankings 2018 ที่มา : <http://www.unigang.com/Article/42452>

เกณฑ์ที่ใช้ในการจัดอันดับดังกล่าวข้างต้นใช้เกณฑ์ทั้งสิ้น 4 หลักเกณฑ์ คือ

1. คุณภาพงานวิจัย ประเมินโดยผู้ร่วมอาชีพ ได้แก่ อาจารย์ นักวิชาการ
2. คุณภาพการสอน ประเมินจากสัดส่วนจำนวนนักศึกษาต่ออาจารย์
3. จำนวนบัณฑิตที่ได้งาน ประเมินจากผู้จ้างงานในเอเชีย
4. ความเป็นนานาชาติ ประเมินจากสัดส่วนของอาจารย์ชาวต่างประเทศ

จะเห็นได้ว่า หลักเกณฑ์ที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นผลจากการขับเคลื่อนหรือการดำเนินงานที่อยู่ในหน่วยงานที่เรียกว่า งานบริการการศึกษา ทั้งในระดับของมหาวิทยาลัยและระดับคณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการ

สนับสนุนงานวิจัยสำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัย คุณภาพของการสอน หลักสูตรที่ใช้ จำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษา การประเมินผลการเรียนการสอน การมีงานทำของบัณฑิตที่จบการศึกษา รวมถึงการพัฒนา มหาวิทยาลัยให้มีความเป็นสากล คณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิตมากกว่า 50 ปี เป็นคณะศึกษาศาสตร์ที่ถือว่าดีที่สุดสำหรับมหาวิทยาลัยในภาคใต้ และทุกปีจะมีผู้เข้าศึกษาเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงทำให้คณะศึกษาศาสตร์ต้องเร่งพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่าหรือมากกว่า มหาวิทยาลัยอื่นที่มีคณะศึกษาศาสตร์/ครุศาสตร์ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูงในเรื่องของการศึกษา โดยจะต้องเริ่มจากหน่วยงานที่มีการเกี่ยวข้องกับการศึกษาซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักของสถาบันการศึกษา นั่นก็คือ งานบริการการศึกษา ให้มีความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นหน่วยงานในการขับเคลื่อนนโยบายทางการศึกษาอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นการพัฒนาจากคณะไปสู่ระดับมหาวิทยาลัยต่อไป (สุรเชษฐ, 2558)

ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ด้านความไว้วางใจ, ด้านบุคลากร, ด้านลักษณะภายนอก, ด้านความมั่นใจ และด้านการบริการ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจในการบริการของงานบริการการศึกษา โดยสิ่งที่จะได้รับจากการวิจัยนี้คือ ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการบริการที่ดีมากขึ้นกว่าเดิมของงานบริการการศึกษา ตลอดจนเป็นข้อมูลในการสร้างแบบแผนในการบริการของงานบริการการศึกษา เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นหน่วยงานที่มีการบริการที่เป็นเลิศในทุกด้านทั้งในเรื่องของหลักสูตร การเรียนการสอน การวิจัย และด้านอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาการศึกษา และผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นแนวทางหรือเป็นแรงกระตุ้นให้คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หันมาให้ความสำคัญกับงานบริการการศึกษาซึ่งถือว่ามีสำคัญอย่างมากในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวหน้าและมีคุณภาพพร้อมที่จะเข้าสู่สังคมแห่งการศึกษาที่มีการแข่งขันอย่างสูงในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 2) เพื่อศึกษาอุปสรรคในการพัฒนาการบริการของงานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 3) เพื่อกำหนดแบบแผนในการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ระเบียบวิธีวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้ผู้ให้บริการงานบริการการศึกษา ซึ่งได้แก่

1.1) นักศึกษาทุกระดับการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 2,689 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นแยกตามสาขาวิชาและระดับการศึกษา (Simple Random Sampling) โดยใช้สูตรของ Yamane (1970 อ้างใน ศิริรัตน์, 2555) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,899 คน จากนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) ตามจำนวนที่คำนวณได้จากสูตร

1.2) อาจารย์ในคณะศึกษาศาสตร์ใช้เป็นกลุ่มประชากรทั้งหมด 64 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามประเมินค่า เพื่อการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังที่มีต่องานบริการการศึกษา สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการงานบริการการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาและอาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 2,689 คน โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 28 คน เป็นนักศึกษาสาขาวิชาและระดับการศึกษาระดับ 1 คน รวม 22 คน และอาจารย์ภาควิชาละ 1 คน รวม 6 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการงานบริการการศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอุปนัยหรือเชิงตรรก (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้และศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1) ระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้ใช้บริการงานบริการการศึกษา ทั้งนักศึกษาและอาจารย์มีระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริการการศึกษา แสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ	นักศึกษา			อาจารย์		
	ความพึงพอใจ (\bar{X})	ความคาดหวัง (\bar{X})	การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap)	ความพึงพอใจ (\bar{X})	ความคาดหวัง (\bar{X})	การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap)
ด้านความไว้วางใจ	3.74	4.21	0.47	4.02	4.61	0.59
ด้านบุคลากร	3.83	4.24	0.41	4.17	4.68	0.51
ด้านลักษณะภายนอก	3.82	4.24	0.42	4.00	4.54	0.54
ด้านบริการ	3.80	4.22	0.44	4.14	4.62	0.48
ด้านความมั่นใจ	3.93	4.28	0.35	4.28	4.66	0.38
ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ รวมทุกด้าน	3.82	4.24	0.42	4.12	4.62	0.50

เมื่อนำระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจทั้งของนักศึกษาและอาจารย์ต่องานบริการการศึกษา มาหาค่าเฉลี่ยรายด้านเพื่อจัดอันดับระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม แสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ		
	ความพึงพอใจ (\bar{X})	ความคาดหวัง (\bar{X})	การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap)
ด้านลักษณะภายนอก	3.91	4.39	0.48
ด้านบุคลากร	4.00	4.46	0.46
ด้านบริการ	3.97	4.42	0.45
ด้านความมั่นใจ	4.11	4.47	0.36
ด้านความไว้วางใจ	3.88	4.11	0.23
ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ รวมทุกด้าน	3.97	4.43	0.46

จากตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการงานบริการการศึกษา ทั้งนักศึกษาและอาจารย์มีระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริการการศึกษาเท่ากับ 0.46 โดยมีค่าความคาดหวังเฉลี่ยในระดับมาก (4.43) และความพึงพอใจในระดับมาก (3.97) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากการบริการด้านที่มีความแตกต่างมากที่สุดไปน้อยที่สุด แสดงได้ดัง เมื่อแยกรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะภายนอก เป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา ที่อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.48 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ด้านบุคลากร เป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่อยู่ในระดับที่สอง โดยมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.46 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ด้านบริการ เป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา ที่อยู่ในระดับที่สาม โดยมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.45 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านความมั่นใจ เป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา ที่อยู่ในระดับที่สี่ โดยมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.36 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ด้านความไว้วางใจ เป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่อยู่ในระดับสุดท้าย โดยมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.23 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1) ระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ด้านลักษณะภายนอก เป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา ที่อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.48 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ใช้งานบริการการศึกษามีความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายจากอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกน เป็นต้น แต่เนื่องจากงบประมาณที่จำกัด ทำให้งานบริการการศึกษาไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้บริการได้เท่าที่ควร งานบริการการศึกษาจึงได้นำแนวทางอื่นมากลอบจุดด้อยในส่วนนี้ เช่น แจกข้อมูลไปยังคณะเพื่อจัดหาร้านถ่ายเอกสารมาให้บริการบริเวณคณะศึกษาศาสตร์ เป็นต้น ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงแม้ว่าจะมีความคาดหวังไว้สูงก็ตาม ในส่วนของสถานที่ซึ่งมีความคับแคบทางงานบริการการศึกษาก็ไม่สามารถที่จะจัดการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้บริการได้ เนื่องจากสถานที่ได้ถูกจัดสรรไว้แล้ว ไม่สามารถขยายได้ในปัจจุบัน ทำให้มีสถานที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้บริการ ในบางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่จะต้องนำผู้บริการไปนั่งรอยังสถานที่อื่น สิ่งซึ่งผู้บริการคาดหวังจากงานบริการการศึกษาก็อย่างก็คือ การมีป้ายบอกขึ้นตอนรวมทั้งคู่มือ และในเว็บไซต์ เพื่อที่จะศึกษาข้อมูลในการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อขอรับบริการซึ่งจะเป็นส่วนช่วยให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น แต่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ก็ได้ทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการโดยการเข้าไปพูดคุยหรือประชาสัมพันธ์งานบริการการศึกษากับผู้ใช้บริการรายใหม่ทุกคน แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมี ความผิดพลาดเมื่อผู้ใช้บริการมาขอรับบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่ต้องการเห็นป้ายในการบอกขึ้นตอนในการขอใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ของงานบริการการศึกษารวมทั้งการจัดทำเว็บไซต์ของงานบริการการศึกษารูปแบบเป็นทางการ

ด้านบุคลากร เป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่อยู่ในระดับที่สอง โดยมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.46 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ในการรับบริการ ผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังที่จะได้จากการได้รับบริการอยู่เสมอ และสิ่ง que ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากในลำดับต้น ๆ ก็คือ ด้านบุคลากร เนื่องจากบุคลากรมีความสำคัญในการให้บริการเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะกระบวนการใดก็ตามของการบริการ ย่อมจะเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในส่วนนี้ ผู้ใช้บริการงานบริการการศึกษา มีความคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่จะต้องเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา อำนวยความสะดวก แต่จากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการกลับพบว่า บางครั้งเจ้าหน้าที่บางท่านไม่ค่อยมีความเต็มใจในการให้บริการ โดยจะแสดงออกทางสีหน้าและกิริยา เช่น ใบหน้าบึ้งตึง พูดจาไม่ไพเราะน่าฟัง ทำงานโดยใช้อารมณ์ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าในแต่ละวันมีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้การควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่และจิตในการให้บริการในบางช่วงขาดหายไป ซึ่งในบางครั้งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ การที่มีผู้ขอรับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวันทำให้ภาระงานของงานบริการการศึกษามีมาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่มีน้อย บางครั้งเกิดการดูแลไม่ทั่วถึงซึ่งสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้บริการ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงมีความคาดหวังว่าตัวเองจะได้รับบริการที่เป็นธรรม ไม่ถูกเลือกปฏิบัติหรือไม่ได้รับการให้บริการซึ่งเกิดจากความละเลยหรือความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่และสิ่งที่เป็นที่สุดที่ผู้บริการคาดหวัง คือ เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความสามารถ หรือความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ แต่ในบางครั้งเจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ ทำให้ต้องไปขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ท่านอื่น ทั้งนี้เป็นงานของตนเองทำให้เกิดความล่าช้า ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ในงานต่าง ๆ ของงานบริการการศึกษาจะต้องมีความรู้ความชำนาญในงานของตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด

ด้านบริการ เป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา ที่อยู่ในระดับที่สาม โดยมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.45 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 จากความเป็นจริงผู้บริการทุกคนมีความคาดหวังว่าตัวเองจะต้องได้รับบริการที่เป็นระบบและไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการดำเนินงานที่เสร็จสิ้นภายในจุดบริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service) และในงานบริการการศึกษา ก็เช่นเดียวกันผู้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เป็นระบบและไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่เนื่องจากงานบริการการศึกษาเป็นงานที่มีความละเอียดและขั้นตอนของงานเป็นจำนวนมาก ทุกอย่างจะต้องมีความถูกต้องและชัดเจนเนื่องจากเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากกับผู้ใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ก็ได้มีการดำเนินการเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อไม่ให้เกิดความซับซ้อนแล้วบางส่วน เช่น มีการรวมงานที่คล้ายคลึงกันเอาไว้ด้วยกันเพื่อสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น และจากที่กล่าวไปแล้วว่าผู้บริการของงานบริการการศึกษาในแต่ละวันมีจำนวนมาก ทำให้ในบางครั้งการจัดลำดับผู้มาขอรับบริการเกิดความผิดพลาด มีการสลับลำดับการมาใช้บริการก่อน - หลังทำให้ผู้บริการเกิดความไม่พอใจเมื่อตนเองได้รับการช้ากว่าคนที่มาหลัง จึงส่งผลให้ผู้บริการมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติและเรียงการให้บริการก่อน - หลัง ตามลำดับ ประกอบกับผู้บริการมีความคาดหวังว่าบริการแต่ละอย่างของงานบริการการศึกษาจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินบริการนั้นให้แล้วเสร็จ แต่จากที่พบเห็นในบางครั้ง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถระบุวันเวลาในการดำเนินบริการบางอย่างได้อย่างชัดเจน บอกเพียงแต่ระยะเวลาโดยประมาณ ซึ่งในบางครั้งทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้มาใช้บริการอยากจะให้งานบริการการศึกษากำหนดระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละบริการไว้อย่างชัดเจนและกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และสิ่งสุดท้ายที่ผู้บริการคาดหวังจากงานบริการการศึกษาด้านบริการก็คือ การติดตามประเมินผลว่า บริการที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ หรือมีปัญหาใดเกี่ยวข้องกับบริการหรือไม่อย่างไรและต้องการให้ช่วยเหลือเรื่องใดอีกบ้าง ทั้งนี้งานบริการการศึกษายังไม่ดำเนินการในส่วนนี้ เมื่อมีการให้บริการเสร็จสิ้นไปแล้วก็คือ กระบวนการสุดท้ายของงานบริการการศึกษาซึ่งผู้บริการไม่เห็นด้วย จึงมีความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดตามประเมินผลการให้บริการของตนเองเพื่อไปปรับปรุงพัฒนาการทำงานต่อไป

ด้านความมั่นใจ เป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา ที่อยู่ในระดับที่สี่ โดยมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.36 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ในการขอรับบริการในแต่ละครั้งผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังอยู่เสมอว่า ผู้ให้บริการรวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องสร้างความมั่นใจให้กับตนเองว่า ในการมาใช้บริการจะได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองอย่างถูกต้องและไม่มีความผิดพลาด จะเห็นได้ว่า งานบริการการศึกษาเป็นงานที่มีความจำเป็นอย่างมากสำหรับผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นบริการที่ครอบคลุมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการศึกษาทั้งของนักศึกษาและอาจารย์ผู้สอน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของงานบริการการศึกษา ค่อนข้างสร้างความพึงพอใจได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของงานบริการการศึกษาส่วนใหญ่ได้สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการว่า สามารถจะให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ถึงแม้ว่าอาจจะมีความบ้างที่บางท่านที่ยังไม่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้โดยจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่เพิ่งมาปฏิบัติหน้าที่แต่ก็ถือว่าเป็นส่วนน้อย ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ยังสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัย ได้อย่างชัดเจน ซึ่งตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ถึงแม้ว่าบางครั้งจะไม่ทราบในคำตอบที่ผู้ใช้บริการถาม แต่ก็พยายามไปหาคำตอบมาตอบผู้ใช้บริการจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ แต่สิ่งที่ผู้ใช้บริการเห็นว่างานบริการการศึกษายังไม่สามารถดำเนินการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการก็คือเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการกล่าวว่ามีเพียงเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้นที่รู้จักกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทั้งที่ความเป็นจริงแล้ว ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องนี้ซึ่งถือว่ามีความสำคัญมากในการให้บริการที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ

ด้านความไว้วางใจ เป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่อยู่ในระดับสุดท้าย โดยมีค่าความแตกต่างอยู่ที่ 0.23 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ในการให้บริการการมอบความไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้บริการถือว่าจำเป็นอย่างมาก และผู้ใช้บริการก็คาดหวังว่าตนเองจะมีความรู้สึกไว้วางใจและสามารถฝากความต้องการของตนเองไว้กับผู้ใช้บริการได้ งานบริการการศึกษาสามารถตอบสนองความคาดหวังด้านความไว้วางใจของผู้บริการได้เป็นอย่างดี โดยผู้ใช้บริการกล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของงานบริการการศึกษา มักจะมาทำงานตรงต่อเวลาและบริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด แม้ในบางครั้งจะไม่สามารถระบุเวลาที่บริการจะแล้วเสร็จได้อย่างชัดเจน แต่ก็ดำเนินการเสร็จได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ในการให้บริการ ผู้ใช้บริการยังมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูลพร้อมทั้งบอกขั้นตอนในการขอรับบริการซึ่งเจ้าหน้าที่ของงานบริการการศึกษาก็ได้ดำเนินการปฏิบัติเพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการการศึกษา แต่อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการก็ยังอยากที่จะให้มีสิ่งอื่น ๆ ที่สามารถบอกข้อมูลเหล่านี้กับผู้ใช้บริการได้ซึ่งถือเป็นการช่วยลดภาระของเจ้าหน้าที่ซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวผู้ใช้บริการเอง และสิ่งที่สำคัญที่สุดในการให้บริการของงานบริการการศึกษาที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการก็คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ใช้บริการได้ทุกเรื่องและทันท่วงที แม้บางครั้งบางเรื่องจะต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการการศึกษา ในด้านความไว้วางใจ จะมีระดับความแตกต่างที่น้อยที่สุด ซึ่งบ่งบอกว่าผู้ใช้บริการไม่ได้มีความคาดหวังในด้านนี้มากเท่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านนี้ของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจอยู่แล้ว ดังนั้นจึงไม่ต้องคาดหวังอะไรมากในด้านของความไว้วางใจ เนื่องจากเป็นภาระหน้าที่หลักที่เจ้าหน้าที่ของงานบริการการศึกษาจะต้องปฏิบัติอยู่แล้ว

2) **อุปสรรคในการพัฒนาการบริการของงานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ให้ดีขึ้น** จากการวิจัยพบว่า อุปสรรคในการพัฒนาการบริการของงานบริการการศึกษา มีดังนี้

ด้านสถานที่ จะเห็นได้ว่าสถานที่ที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาการบริการเป็นอย่างมาก เนื่องจากงานบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานกลางระดับคณะ ที่มีภารกิจหลักในการให้บริการทางการศึกษา สนับสนุนพัฒนางานวิชาการ สนับสนุนงานการเรียนการสอน การวิจัย และการพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย หน่วยพัฒนา

หลักสูตร หน่วยพัฒนาการเรียนการสอน หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา หน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หน่วยพัฒนานักศึกษา หน่วยการจัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต หน่วยบัณฑิตศึกษา หน่วยสนับสนุนการวิจัย หน่วยวิเทศสัมพันธ์ และหน่วยวิทยบริการ จะเห็นได้ว่า งานบริการการศึกษาประกอบด้วยส่วนงานจำนวนมาก แต่ในการจัดสถานที่ของงานบริการการศึกษากลับแยกส่วนงานต่าง ๆ ไว้คนละที่ แทนที่จะนำมาไว้ในที่เดียวกัน เพื่อพัฒนาคุณภาพด้านบริการที่จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสมัยใหม่ที่จะต้องเบ็ดเสร็จเพียงจุดเดียว (One Stop Service) แต่เนื่องจากส่วนงานต่าง ๆ แยกออกจากกัน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสับสนว่า เรื่องที่ตนเองต้องการความช่วยเหลือจะต้องติดต่อที่ส่วนงานใด และส่วนใหญ่งานของแต่ละส่วนงานจะต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น การที่ส่วนงานต่าง ๆ อยู่แยกกัน ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการประสานงาน ทำให้บางครั้งการบริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แต่เนื่องจากคณะศึกษาศาสตร์เป็นคณะที่มีอายุยาวนานและค่อนข้างใหญ่ ทำให้มีการจัดสรรสถานที่เอาไว้อย่างตายตัว ไม่สามารถที่จะขยับขยายหรือเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้น กล่าวได้ว่าสถานที่ถือเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการพัฒนาการบริการการศึกษา แต่งานบริการการศึกษาก็ได้ดำเนินการแก้ไขอุปสรรคในเรื่องของสถานที่ก็คือ การจัดประชุมส่วนงานของงานบริการการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันในการให้บริการ ในเรื่องการประสานงานของเจ้าหน้าที่และรับฟังปัญหาในการให้บริการรวมทั้งหาแนวทางการแก้ไขต่อไป

ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ถือว่ามีผลสำคัญต่อการพัฒนาการบริการเป็นอย่างมาก ถ้าเปรียบงานบริการการศึกษาเป็นร่างกายมนุษย์ เจ้าหน้าที่ก็เปรียบเสมือนอวัยวะและส่วนประกอบของร่างกาย ที่คอยทำงานประสานกลไกต่าง ๆ ของร่างกาย ให้ร่างกายมีชีวิตอยู่ต่อไป ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของตนเองว่า สามารถนำพาหน่วยงานของตนเองให้พัฒนาและเจริญก้าวหน้าได้ แต่ไม่อาจจะปฏิเสธได้ว่าเจ้าหน้าที่ของงานบริการการศึกษาบางคน ไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควร ซึ่งสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนที่สุดก็คือ การรับรู้หรือเข้าใจในกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของตนเอง ซึ่งถือว่ามีผลสำคัญมาก เนื่องจากงานบริการการศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับทุกกระบวนการของการศึกษา สำหรับนักศึกษา งานบริการการศึกษามีความเกี่ยวข้องตั้งแต่เข้ารับการศึกษาจนจบการศึกษา สำหรับอาจารย์ผู้สอนมีความเกี่ยวข้องตั้งแต่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่จนถึงขั้นตอนในการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ผู้สอน ดังนั้นถ้าเกิดเจ้าหน้าที่ไม่มีความเข้าใจในกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ ทำให้เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อรับบริการ บางครั้งอาจจะดำเนินการไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือเกิดการโยนงานให้กับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นโดยไม่คำนึงว่าเจ้าหน้าที่ท่านนั้นก็มีงานจำนวนมากที่จะต้องดำเนินการ ทำให้สร้างทัศนคติทางลบต่องานบริการการศึกษา หรือในบางครั้งการให้บริการเกิดความล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีความเข้าใจในเรื่องของกฎระเบียบหรือข้อบังคับ ทำให้ต้องไปสอบถามการดำเนินการจากผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ ทำให้บางครั้งการให้บริการไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ในบางครั้งก็เป็นอุปสรรคในการพัฒนาการบริการของงานบริการการศึกษา แต่งานบริการการศึกษาก็ได้จัดฝึกอบรมเรื่องกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เมื่อมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับใหม่ออกมา แต่ในที่สุดเจ้าหน้าที่คนใดจะรับได้มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับตัวของเจ้าหน้าที่เองว่ามีความตระหนักในหน้าที่ของตนเองเพียงใด

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการตลอดจนจะต้องสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด จึงจะขึ้นชื่อว่าเป็นการบริการที่ดีและได้รับการพัฒนาแล้ว เพราะถ้าหากผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองตามความต้องการและยังมีความสะดวกสบายก็จะเป็นการเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ความสำเร็จของผู้ทำงานบริการ งานบริการการศึกษาเป็นงานที่จะต้องให้บริการทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแก่นักศึกษาและอาจารย์ซึ่งเรียกว่า ผู้ใช้บริการ จากผลงานวิจัยที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับการที่ตรงตามความต้องการของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดีที่งานบริการการศึกษาสมควรที่จะได้รับคำชื่นชมจากผู้ใช้บริการ แต่ในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็มีสิ่งที่คุณใช้บริการคิดว่าถ้าหากงานบริการการศึกษาสามารถดำเนินการเรื่องนี้ได้ ก็จะเกิดการพัฒนาในการให้บริการไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม นั่นก็คือ อุปกรณ์ ซึ่งได้แก่ เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ จะเห็นได้ว่าคอมพิวเตอร์ของ

เจ้าหน้าที่ถึงแม้ว่าจะเป็นรุ่นที่ทันสมัย แต่ก็มีเฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้นเอง ทำให้บางครั้งขอรับบริการจะเกิดปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน ส่วนเรื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการไม่มีความทันสมัย เป็นรุ่นที่เก่าและขาดประสิทธิภาพ ประกอบกับไม่มีเครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร หรือเครื่องสแกน เอกสาร ไว้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการถ้าหากนำเอกสารมาไม่ครบหรือผิดพลาดจะต้องกลับไปดำเนินการแก้ไข ซึ่งถือว่าทำให้เกิดความล่าช้าในการขอรับบริการ โดยปัญหาส่วนนี้งานบริการการศึกษาได้รับทราบ แต่ไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหานี้เรื่องของอุปกรณ์ได้ดีเท่าที่ควร เนื่องจากติดปัญหาในเรื่องของงบประมาณในการจัดซื้อ ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ใช้บริการแนะนำให้งานบริการการศึกษามีเพื่อพัฒนาการบริการก็คือ ป้ายบอกขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับบริการ และในการขอรับบริการต่าง ๆ จะต้องใช้เอกสารใดบ้าง ตรงนี้งานบริการการศึกษา ก็ทราบอุปสรรคในการให้บริการข้อนี้เป็นอย่างดี เนื่องจากได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการพอสมควร แต่ที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้เนื่องจากมีสถานที่ไม่เพียงพอในการติดตั้งป้ายต่าง ๆ ขณะนี้งานบริการการศึกษาทำได้เพียงชี้แจง พูดคุย กับผู้ใช้บริการเท่านั้นเอง ส่วนในเรื่องของเว็บไซต์ทางงานบริการการศึกษากำลังดำเนินการจัดทำ

3) แบบแผนในการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะเห็นได้แล้วว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริการของงานบริการการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่ เจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกส่วนล้วนแล้วแต่มีความสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการรวมถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการอย่างดีที่สุด ดังนั้น ถ้าหากจะพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการบริการของงานบริการการศึกษา จำเป็นต้องมีแบบแผนในการให้บริการประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

ด้านลักษณะภายนอก จะต้องมีการปรับปรุงสถานที่ให้ดูดีขึ้น เห็นแล้วอยากเข้ามาใช้บริการ สถานที่มีความกว้างขวางพอดี สามารถรองรับการให้บริการแก่นักศึกษาและคณาจารย์ได้พร้อม ๆ กันในปริมาณที่พอดี ทั้งนี้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ จะต้องเอื้ออำนวยความสะดวก ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่ ควรจะมีป้ายบอกขั้นตอนและรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับบริการเพื่อความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ ถ้าหากไม่สามารถจัดทำป้ายเพื่อบอกขั้นตอนและรายละเอียดต่างๆ ขึ้นมาได้ ก็ควรจะมีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ในเรื่องเหล่านี้หรือไม่อาจจะใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค (facebook, twitter) ในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานบริการต่าง ๆ ของงานบริการการศึกษา เพราะในยุคโลกาภิวัตน์ อินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ง่ายและมีประสิทธิภาพอีกช่องทางหนึ่ง

ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ ถือว่าเป็นกลไกหลักในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากทุกกระบวนการของผลลัพธ์หน่วยงานที่ออกมา จะต้องมีการดำเนินการผ่านโดยเจ้าหน้าที่ ดังนั้นผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ หรือการประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละปีจะอยู่ในระดับใด เจ้าหน้าที่ทุกคนล้วนแล้วแต่มีความสำคัญด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่ดีจะต้องมีการเตรียมตัวหรือมีลักษณะ ดังนี้ (สมิต, 2548)

1. ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึ้ง มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

2. ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรกไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

3. ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือแข็ง

และสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องระมัดระวังในการให้บริการ (สมิต, 2548) ก็คือ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่า ผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวัง ไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องยำเือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ที่อยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

ด้านบริการ บริการของงานบริการการศึกษาคงจะต้องครอบคลุมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการศึกษา และการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจะต้องมีช่องทางที่หลากหลาย และสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับบริการ และควรจะมีการเปิดบริการทุกฝ่ายในงานบริการการศึกษาในวันเสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้ นักศึกษาที่เรียนในช่วงวันดังกล่าว สามารถที่จะใช้บริการงานบริการการศึกษาได้

ด้านความมั่นใจ ในแต่ละครั้งผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังอยู่เสมอว่า ผู้ให้บริการรวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ตนเองว่า ในการมาใช้บริการจะได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองอย่างถูกต้องและไม่มีความผิดพลาด การที่จะทำให้เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการบริการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ จะต้องมิกกลยุทธ์ ดังนี้ (Rossarin, Sanamchandra Palace Library Blog) (Rossarin, 2013).

1. คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ สิ่งที่ใช้บริการควรมีเป็นอันดับแรกก็คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการ จะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเอาใจใส่ผู้รับบริการ อดทนอดกลั้นแม้ถูกผู้รับบริการตำหนิ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย
 2. บุคลิกทั้งลักษณะการแต่งกายที่ดูสะอาด เรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ
 3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้ สร้างความเป็นกันเองเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพอ่อนโยน มีหางเสียง การพูดจาต้องชัดเจน และไม่รวดเร็วจนผู้รับบริการไม่เข้าใจในความหมายของการสื่อสาร
 4. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา สบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ
 5. ทวนคำพูดเพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่า ผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังเรื่องให้ผู้รับบริการสื่อสารอยู่ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการ
- ด้านความไว้วางใจ** เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรจะต้องมีการบริการตรงตามเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด โดยทั้งนี้อาจจะมีการจัดทำคู่มือในการให้บริการในแต่ละเรื่องว่าขั้นตอนในการดำเนินการระยะเวลาที่เหมาะสม



ควรจะมีเวลาเท่าใด และเจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในงานที่ตัวเองทำ โดยทางคณะฯ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะมีการจัดอบรมการเสริมสร้างสมรรถนะและความรู้ในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล พร้อมทั้งบอกขั้นตอนในการดำเนินการได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน และจะต้องสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์แก่ผู้มาใช้บริการ และสิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ หน่วยงานบริการการศึกษาจะต้องมีทรัพยากรที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้มาใช้บริการว่า ประสิทธิภาพของงานจะออกมาดีและสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. 2555. ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย).
- สมิต สัจฉกร. 2548. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุรเชษฐ แก้วกับทอง. 2558. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการงานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วารสารคณะศึกษาศาสตร์. 26(2): 112-121.
- Rossarin. 2013. เทคนิคการให้บริการ. (ออนไลน์) <http://libsis.lib.su.ac.th/snclibblog/?p=31985>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2561)