

ความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

Bachelor Degree Students' Impression towards Educational Services Providing of Christian University

สุภัทสรวิภากุล^{1*} สุขุม ปิ่นวิถิ² และ ชนาธิป ทิพยยานนท์³
Supatsara Vipaku^{1*}, Sukhum Pinwithe² and Chanathip Thippayanan³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการศึกษา 2) เพื่อเปรียบเทียบความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการศึกษาจำแนกตามเพศ และคณะวิชา และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 278 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาร์โร ยามานะ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที สถิติทดสอบเอฟ จากการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.12, S.D.= 0.81$) การให้บริการที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}= 4.17, S.D.= 0.83$) รองลงมา คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X}= 4.12, S.D.= 0.76$) ด้านการบริการและพัฒนานักศึกษา ($\bar{X}= 4.11, S.D.= 0.82$) ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}= 4.10, S.D.= 0.86$) และด้านบริการเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X}= 4.09, S.D.= 0.86$) 2) นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และนักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาต่างกันมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการปรับปรุงการให้บริการการศึกษา โดยควรมีการจัดทำแผนพัฒนาการดำเนินงานที่ตอบสนองกับความต้องการของนักศึกษาและการรักษามาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ความประทับใจ การให้บริการ นักศึกษาระดับปริญญาตรี

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of bachelor degree students' impression towards the educational services, 2) compare the bachelor degree students' impressions towards the educational services by gender and colleges and 3) study guidelines to improve the educational services of Christian University. The samples of the study were 278 bachelor degree students of Christian University. The size of the samples was designed by Taro Yamane formula. Questionnaires were used as the research tool. The overall Item Objective Congruence Index (IOC) of the questionnaire was 1, while the reliability of the questionnaire in the

¹ คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน นครปฐม 73000

¹ Multidisciplinary College, Christian University of Thailand, Nakhonpathom, 73000

² ฝ่ายสื่อสารองค์กรและการตลาด มหาวิทยาลัยคริสเตียน นครปฐม 73000

² Division of Organizational Communication and Marketing, Christian University of Thailand, Nakhonpathom, 73000

³ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน นครปฐม 73000

³ Office of the President, Christian University of Thailand, Nakhonpathom, 73000

*Corresponding author: e-mail: supatsara.cut@gmail.com

Received: August 20, 2020, Accepted: September 3, 2020, Published: September 29, 2020

form of Cronbach's alpha coefficient was 0.87. The statistics used in analyzing the data consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation (S.D.) T-test and F-test (One-way ANOVA). The findings revealed that 1) the overall impression of the bachelor degree students towards the educational services of Christian University was at a high level, (\bar{X} =4.12, S.D.= 0.81). The highest average score services were landscape and environment (\bar{X} =4.17, S.D.= 0.83), followed by service staff (\bar{X} =4.12, S.D.=0.76), services and student development (\bar{X} =4.11, S.D.=0.82), supporting factors and facilities (\bar{X} =4.10, S.D.=0.86), and digital technology services (\bar{X} =4.09, S.D.=0.86), 2) students of different genders had no different impression towards the educational services of Christian University at statistical significance of 0.05 and students of different colleges had different impression towards the educational services of Christian University at statistical significance of 0.05, and 3) the researchers proposed the guidelines to improve the educational services by preparing development plan in responding with students' requirement and maintaining the standard of services providing continuously.

Keywords: impression, education service, undergraduate students

บทนำ

มหาวิทยาลัยคริสเตียน มีภารกิจหลักในการดำเนินงาน 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยบทบาทของมหาวิทยาลัยคริสเตียนที่สำคัญในการจัดการศึกษา คือ การผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพทางวิชาการและเกิดความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านในการดำเนินงาน เช่น การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และได้รับประสบการณ์ที่หลากหลาย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการด้านวิชาการ การพัฒนานักศึกษา การบริการด้านสวัสดิการ การจัดสภาพแวดล้อม การบริการด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ การบริการด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ตลอดจนการจัดบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ คณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ บุคลากรสนับสนุนวิชาการที่เพียงพอต่อความต้องการ องค์ประกอบในด้านต่าง ๆ เหล่านี้จึงเสมือนเป็นกลไกที่จะส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการของนักศึกษา และอีกด้านหนึ่งถือเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นให้แก่นักศึกษาภายใต้การใช้ชีวิตอยู่ในรั้วมหาวิทยาลัยคริสเตียน ดังปณิธานในการจัดการศึกษาที่เน้นเรื่องของ “รัก-บริการ” อันมีที่มาจากคำสอนของพระเยซูคริสต์ที่ตรัสว่า “พระเจ้าทรงรักมนุษย์ทุกคน และให้มนุษย์รักและปรนนิบัติรับใช้ซึ่งกันและกัน” โดยปณิธานดังกล่าวนี้ได้แปลงมาสู่ “วัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Culture) ซึ่งมหาวิทยาลัยคริสเตียนกำหนดไว้เป็นแนวทางที่พึงปฏิบัติของบุคลากรทุกคน เพื่อนำพามหาวิทยาลัยคริสเตียนไปสู่การให้บริการการศึกษาที่เป็นเลิศในทุกด้าน สร้างความประทับใจแก่นักศึกษาในฐานะ “ผู้ใช้บริการ” ยิ่งไปกว่านั้นคือ ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณค่าในทางจิตใจ ตลอดจนความทรงจำที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ ความประทับใจจากการให้บริการจึงเป็นผลรวมของความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการที่มีต่อบุคลากรผู้ให้บริการ ระบบขั้นตอนกระบวนการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ของมหาวิทยาลัย (จันทร์จิรา และคณะ, 2552) ดังที่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความประทับใจต่อองค์กร ซึ่งพบว่ามียุทธศาสตร์องค์ประกอบ เช่น การวิจัยของ ฌักทอร์ และคณะ (2556) พบว่า ความประทับใจเป็นผลมาจากการบริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจลูกค้า งานวิจัยของ ชนิษฐา และคณะ (2563) พบว่า ความประทับใจเกิดจากรูปแบบการให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการ ทรัพยากรเพื่อการบริการ และคุณภาพการบริการ ดังนั้นการที่จะทราบถึงข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) จากการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน โดยเฉพาะจากตัวนักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทบทวน ปรับปรุง วางแผนแก้ไขการให้บริการการศึกษาของส่วนงานต่าง ๆ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงาน และยังประโยชน์ให้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยในประเด็นดังกล่าว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

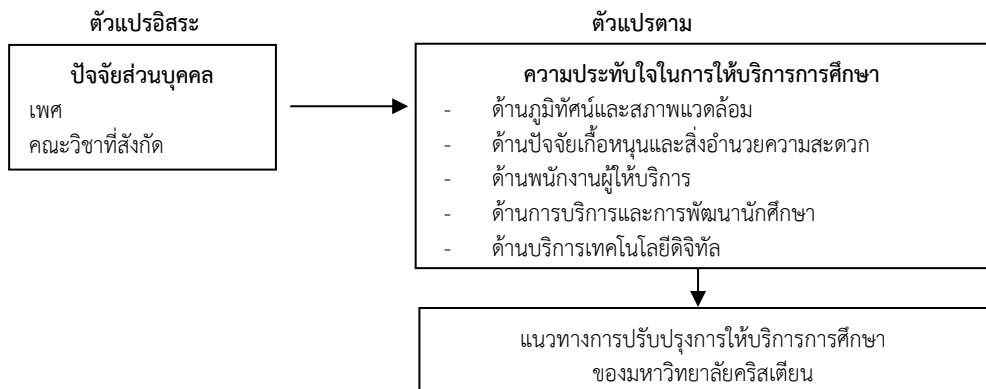
สมมุติฐานการวิจัย

นักศึกษาที่มีเพศ และสังกัดคณะวิชาต่างกันมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความประทับใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการบริการและการพัฒนานักศึกษา และด้านบริการเทคโนโลยีดิจิทัล และศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน โดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยคริสเตียน 796 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และขนาดความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการสำรวจอย่างน้อย 266 คน และใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยคริสเตียนที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คือ แบบสอบถามความประทับใจฯ พัฒนาขึ้นจากแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน (2555) และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน (2563) ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะจากผู้บริหารของคณะวิชาและฝ่ายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 9 คน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruency : IOC) ภาพรวมเท่ากับ 0.91 และหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ภาพรวมได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha) = 0.87 ซึ่งเป็นค่าที่สูงพอ จึงสามารถนำมาใช้ในการศึกษา ได้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความประทับใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษา ประกอบด้วย การจัดบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านการบริการและการพัฒนานักศึกษา และด้านบริการเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งหมด 39 ข้อคำถาม แบบสอบถามในตอนที่ 2 คณะผู้วิจัยได้สร้างเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's rating Scale) เป็นมาตรวัดระดับความประทับใจในการให้บริการของนักศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัย จัดทำหนังสือแจ้งไปยังคณบดีทุกคณะวิชาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะสหวิทยาการ และคณะคริสตศาสนศาสตร์ เพื่อขอความร่วมมือในการให้นักศึกษารอกข้อมูลลงในแบบสอบถามตามจำนวนที่กำหนด และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปบันทึกข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน ที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติอนุมานเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-test F-test (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.2 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 15.8 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มากที่สุด ร้อยละ 51.4 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 13.3 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 15.1 และชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 20.1 โดยสังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ ร้อยละ 50 คณะสหวิทยาการ ร้อยละ 20.1 คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ร้อยละ 19.1 และคณะคริสตศาสนศาสตร์ ร้อยละ 10.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (N=278)	ร้อยละ (100)
เพศ		
- ชาย	44	15.8
- หญิง	234	84.2
ชั้นปี		
- ชั้นปีที่ 1	56	20.1
- ชั้นปีที่ 2	42	15.1
- ชั้นปีที่ 3	37	13.3
- ชั้นปีที่ 4	143	51.4
คณะวิชา		
- พยาบาลศาสตร์	139	50
- วิทยาศาสตร์สุขภาพ	53	19.1
- สหวิทยาการ	56	20.1
- คริสตศาสนศาสตร์	30	10.8

ส่วนที่ 2 ระดับความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

จากการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D.= 0.81) โดยด้านของการให้บริการที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=4.17$, S.D.= 0.83) รองลงมา คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.76) ด้านการบริการและพัฒนานักศึกษา ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.82) ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.86) และด้านบริการเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.86) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าระดับคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ภาพรวม

ลำดับ	การให้บริการการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความประทับใจ
1	ด้านภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม	4.17	0.83	มาก
2	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.12	0.76	มาก
3	ด้านการบริการและพัฒนานักศึกษา	4.11	0.82	มาก
4	ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	0.86	มาก
5	ด้านบริการเทคโนโลยีดิจิทัล	4.09	0.86	มาก
	ภาพรวม	4.12	0.81	มาก

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

1. เปรียบเทียบความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำแนกตามเพศ

พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีเพศต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนทุกด้าน และภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำแนกตามเพศ

การให้บริการ	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P-value
ด้านภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม	ชาย	4.25	0.65	0.878	0.384
	หญิง	4.16	0.58		
ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	4.29	0.68	1.579	0.121
	หญิง	4.11	0.60		
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ชาย	4.22	0.70	1.019	0.312
	หญิง	4.10	0.66		
ด้านการบริการและการพัฒนานักศึกษา	ชาย	4.14	0.77	0.356	0.723
	หญิง	4.09	0.57		
ด้านบริการเทคโนโลยีดิจิทัล	ชาย	4.26	0.66	1.383	0.172
	หญิง	4.10	0.72		
ภาพรวม	ชาย	4.26	0.64	0.959	0.344
	หญิง	4.15	0.54		

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. เปรียบเทียบความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด

พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สังกัดคณะวิชาต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาทุกด้านและภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ซึ่งพบว่า

ด้านภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม นักศึกษาคณะสหวิทยาการมีความประทับใจต่อการให้บริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนแตกต่างจากคณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ และคณะ คริสตศาสนศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.46, 0.61 และ 0.62 ตามลำดับ

ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษาพยาบาลศาสตร์มีความประทับใจต่อ การให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนแตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 และพบว่า นักศึกษาคณะสหวิทยาการมีความประทับใจต่อ การให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนแตกต่างจากคณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ และคณะ คริสตศาสนศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.57, 0.82 และ 0.71 ตามลำดับ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ นักศึกษาพยาบาลศาสตร์มีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยคริสเตียนแตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย เท่ากับ 0.22 และพบว่า นักศึกษาคณะสหวิทยาการมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยคริสเตียนแตกต่างจากคณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ และคณะ คริสตศาสนศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.59, 0.81 และ 0.58 ตามลำดับ

ด้านการบริการและการพัฒนานักศึกษา นักศึกษาคณะสหวิทยาการมีความประทับใจต่อการให้บริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนแตกต่างจากคณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ และคณะ คริสตศาสนศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.37, 0.54 และ 0.51 ตามลำดับ

ด้านบริการเทคโนโลยีดิจิทัล นักศึกษาพยาบาลศาสตร์มีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยคริสเตียนแตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย เท่ากับ 0.27 และพบว่า นักศึกษาคณะสหวิทยาการมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย คริสเตียนแตกต่างจากคณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ และคณะ คริสตศาสนศาสตร์ ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.52, 0.79 และ 0.72 ตามลำดับ

ภาพรวม นักศึกษาพยาบาลศาสตร์มีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย คริสเตียนแตกต่างจากคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 และพบว่า นักศึกษาคณะสหวิทยาการมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน แตกต่างจากคณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ และคณะ คริสตศาสนศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.49, 0.68 และ 0.64 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-5)

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความประจักษ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยคริสเตียน จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด

การให้บริการ	SS	df	MS	F.	Sig
ด้านภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	13.609	3	4.536	14.563	.000
ภายในกลุ่ม	85.043	273	.312		
รวม	98.652	276			
ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	20.020	3	6.673	21.721	.000
ภายในกลุ่ม	78.037	254	.307		
รวม	98.056	257			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	20.394	3	6.798	17.643	.000
ภายในกลุ่ม	105.574	274	.385		
รวม	125.968	277			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

การให้บริการ	SS	df	MS	F.	Sig
ด้านการบริการและการพัฒนานักศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	8.559	3	2.853	8.460	.000
ภายในกลุ่ม	85.324	253	.337		
รวม	93.882	256			
ด้านบริการเทคโนโลยีดิจิทัล					
ระหว่างกลุ่ม	18.806	3	6.269	14.042	.000
ภายในกลุ่ม	118.307	265	.446		
รวม	137.113	268			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	13.503	3	4.501	17.617	.000
ภายในกลุ่ม	60.551	237	.255		
รวม	74.053	240			

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความประทับใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	พยศ.	วสศ.	สวก.	คตศ.
ด้านภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม						
คณะพยาบาลศาสตร์	4.13	0.56	-		0.46*	
คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.98	0.68		-	0.61*	
คณะสหวิทยาการ	4.59	0.45			-	
คณะคริสตศาสนศาสตร์	3.97	0.47			0.62*	-
ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก						
คณะพยาบาลศาสตร์	4.07	0.55	-	0.25*	0.57*	
คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.82	0.70		-	0.82*	
คณะสหวิทยาการ	4.64	0.37			-	
คณะคริสตศาสนศาสตร์	3.93	0.57			0.71*	-
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ						
คณะพยาบาลศาสตร์	4.04	0.62	-	0.22*	0.59*	
คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.82	0.73		-	0.81*	
คณะสหวิทยาการ	4.63	0.48			-	
คณะคริสตศาสนศาสตร์	4.05	0.60			0.58*	-
ด้านการบริการและการพัฒนานักศึกษา						
คณะพยาบาลศาสตร์	4.07	0.56	-		0.37*	
คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.90	0.65		-	0.54*	
คณะสหวิทยาการ	4.44	0.50			-	
คณะคริสตศาสนศาสตร์	3.93	0.67			0.51*	-
ด้านการบริการเทคโนโลยีดิจิทัล						
คณะพยาบาลศาสตร์	4.09	0.65	-		0.52*	
คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.82	0.86		-	0.79*	
คณะสหวิทยาการ	4.61	0.45			-	
คณะคริสตศาสนศาสตร์	3.89	0.69			0.72*	-
ภาพรวม						
คณะพยาบาลศาสตร์	4.11	0.49	-	0.19*	0.49*	
คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.92	0.66		-	0.68*	
คณะสหวิทยาการ	4.60	0.33			-	--
คณะคริสตศาสนศาสตร์	3.96	0.55			0.64*	

ส่วนที่ 4 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

เมื่อทำการประเมินผลความประทับใจของนักศึกษาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สถาบันอุดมศึกษาและส่วนงานให้บริการฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ควรพิจารณานำผลการประเมินไปดำเนินการต่อ โดยวิเคราะห์ผลการประเมินในรายการที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสูงและน้อย เพื่อหาแนวทางรักษามาตรฐานการให้บริการ และแก้ไขปัญหาจากการให้บริการ คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอรูปแบบการทบทวน ปรับปรุงการให้บริการของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยคริสเตียน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินผลความประทับใจ โดยอาจพิจารณาจากรายการที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด และน้อยที่สุดในแต่ละด้าน รวมทั้งข้อเสนอแนะจากข้อคำถามปลายเปิดที่มีความถี่สูงมาเป็นประเด็นหลักที่จะดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

2. การสร้างความเข้าใจไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ได้แก่ ผู้บริหารที่กำกับดูแลส่วนงาน เพื่อนำผลการประเมินไปแจ้งและสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรภายในสังกัดรับทราบเกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญ และปัญหาของการให้บริการในแต่ละส่วนงานสนับสนุนวิชาการ

3. การจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของนักศึกษา โดยมีการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมที่ตอบสนองต่อประเด็นปัญหา กำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จ พร้อมกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินงาน เช่น งบประมาณ กำลังคน พลัง โดยในขั้นตอนนี้ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในสังกัดแต่ละส่วนงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแผนงาน และแนวทางที่มีความเป็นไปได้ในการปรับปรุง และพัฒนา

4. การปฏิบัติตามแผนพัฒนา เป็นกระบวนการที่ส่วนงานของมหาวิทยาลัยดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรมที่กำหนดไว้ให้เป็นไปตามรายละเอียดลักษณะงาน ระยะเวลา และความรับผิดชอบของบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย โดยในขั้นตอนนี้ผู้บริหารอาจต้องให้คำแนะนำระหว่างการปฏิบัติงาน หากพบว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค การนำแนวปฏิบัติที่ดีจากการให้บริการของส่วนงานอื่นมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

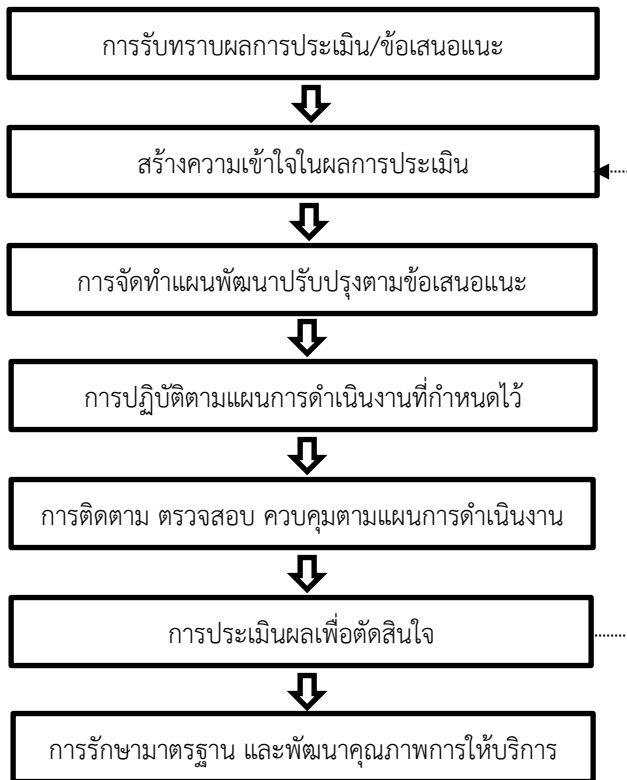
5. การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ ผู้บริหารและบุคลากรในส่วนงานใช้แผนพัฒนาที่จัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการติดตามการดำเนินงาน โดยสามารถศึกษาได้จาก การสังเกตพฤติกรรม สถานการณ์ การติดตามทางวาจา การประชุมหรือภายในส่วนงาน ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดที่คาดหวัง พร้อมกับสะท้อนปัญหาและอุปสรรค ข้อดีหรือข้อจำกัดในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งจะเห็นถึงการประเมินให้เห็นถึงแนวทางที่จะปรับปรุงในขั้นต่อไป

6. การประเมินผลเพื่อตัดสินใจ พิจารณาข้อมูลที่ได้จากการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่กำหนดไว้ และผลการประเมินความประทับใจของนักศึกษาในปีการศึกษาถัดไปมาวิเคราะห์ โดยส่วนงานสนับสนุนวิชาการอาจพิจารณาได้ใน 2 ประเด็น คือ

6.1 ผลการประเมินความประทับใจมีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นจากปีการศึกษาเดิม ไม่มีข้อร้องเรียนในประเด็นปัญหานั้น แสดงให้เห็นว่า การจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงในขั้นตอนที่ 3 สามารถแก้ไขปัญหา และจัดบริการที่สนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างตรงจุด จึงสร้างความประทับใจแก่นักศึกษาได้มากขึ้น ในขั้นต่อไปจึงต้องมีการรักษามาตรฐานของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาคุณภาพขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง

6.2 ผลการประเมินยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เช่น ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยลง หรือเท่าเดิม มีข้อร้องเรียนในประเด็นปัญหานั้น ๆ ส่วนงานที่ให้บริการ ต้องมีการทบทวนการดำเนินงาน โดยย้อนกลับไปขั้นตอนที่ 3 อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหอย่างเหมาะสม ตรงกับความต้องการของนักศึกษาอีกครั้ง

จะเห็นได้ว่ารูปแบบการทบทวนปรับปรุงการให้บริการที่นำเสนอเป็นการแสดงแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการศึกษา หากผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านมายังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่วนงานที่ให้บริการจะต้องแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกว่าเดิม เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด แต่หากผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือตัวชี้วัดแล้ว การดำเนินงานในขั้นต่อไป จะต้องมีการรักษามาตรฐานของการให้บริการและมีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายให้สูงขึ้น ซึ่งด้านหนึ่งถือเป็นการท้าทายบุคลากรผู้ให้บริการ และอีกด้านหนึ่งสะท้อนว่าการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษามีความก้าวหน้าพัฒนาขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่า ภาพรวมนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยคริสเตียนมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการบริการและการพัฒนานักศึกษา และด้านบริการเทคโนโลยีดิจิทัล และพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีเพศต่างกันมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาต่างกันมีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนแตกต่างกัน โดยคณะสหวิทยาการมีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าคณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ และคณะคริสตศาสนศาสตร์ ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของนักศึกษา โดยควรมีการจัดทำแผนพัฒนาการดำเนินงานที่ตอบสนองกับความต้องการของนักศึกษาและการรักษามาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยพบว่า ภาพรวมนักศึกษามีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียนอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยคริสเตียนสามารถจัดบริการการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาทำให้นักศึกษาเกิดความประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบในการวิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ด้านภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม นักศึกษามีความประทับใจต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ด้านภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.81$) โดยเฉพาะด้านการดูแลสภาพอาคารและสิ่งปลูกสร้างสวยงามอยู่เสมอ รวมทั้งมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาคิน และคณะ (2559) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพต่างมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย การจัดองค์ประกอบภายในอาคารให้ทันสมัย มีความพร้อมสาธารณูปโภค

และระบบรักษาความปลอดภัย สร้างความประทับใจเมื่อได้พบเห็น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจให้นักศึกษาเลือกมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยด้วย เช่นเดียวกับด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, $S.D.=0.86$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณิสา และคณะ (2559) พบว่า นักศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสุนทรินทร์ เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็นสำหรับส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษา นอกจากนี้ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, $S.D.=0.76$) ทั้งในด้านบุคลิกภาพ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ เวลาในการให้บริการ ตลอดจนท่าทีในการให้บริการอย่างเต็มใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติกาญจน์ และคณะ (2562) ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการของภาควิชาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากการที่เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายข้อดี แต่งกายสุภาพ มีการวางตัวอย่างเหมาะสม อีกทั้งยังเอาใจใส่ให้คำแนะนำและสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ นักศึกษาได้ตรงตามความต้องการและด้านการบริการและการพัฒนานักศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, $S.D.=0.82$) โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุศารัตน์ และคณะ (2561) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลหอพักที่มีความเอาใจใส่ ต่อการให้บริการ และปัจจัยทางกายภาพ เรื่องความสะอาดเป็นระเบียบและปลอดภัย เป็นการสร้างแรงจูงใจ ในการมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งด้านการบริการเทคโนโลยีดิจิทัล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, $S.D.=0.86$) ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิพิพร และคณะ (2560) ซึ่งพบว่า การสร้างสรรค์ นวัตกรรมบริการให้บริการโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายนายการให้บริการที่เป็นเลิศและ สามารถสร้างความประทับใจในการให้บริการในมุมมองของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการใช้ประโยชน์งานวิจัย

1.1 ควรมีการนำข้อมูลผลการวิจัยไปแจ้งหรือสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้บริการ และพนักงานในสายงานที่รับผิดชอบการให้บริการนักศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการตามประเด็นที่นักศึกษาเสนอแนะ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจที่ได้มีการดำเนินงานตามข้อร้องขอของนักศึกษา สร้างทัศนคติที่ดีให้แก่นักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัยคริสเตียนด้วย

1.2 ควรมีการนำข้อค้นพบหรือแนวปฏิบัติที่ดีจากการให้บริการของคณะวิชาที่มีนักศึกษาประเมินผลความประทับใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจัดตั้งเป็นชมชนการปฏิบัติ (CoP) เกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อเป็นแนวทางให้คณะวิชาหรือฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ประยุกต์วิธีการในการให้บริการแก่นักศึกษามีความประทับใจเพิ่มมากขึ้น

1.3 ควรมีการสร้างเวทีรับฟังปัญหาหรือข้อเสนอแนะ ความต้องการของนักศึกษาในช่องทางอื่น เช่น การประชุมระหว่างนักศึกษากับคณบดี (Meet the Dean) การประชุมของสโมสร สภานักศึกษา ชมรมนักศึกษา เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลในมิติอื่น ๆ นอกเหนือจากการดำเนินงานในรูปแบบสอบถาม ซึ่งจะทำให้เห็นประเด็นของการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่นักศึกษาเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความประทับใจของนักศึกษาในประเด็นอื่น นอกเหนือจากกรอบ 5 ด้านที่กำหนด เช่น นวัตกรรมบริการให้บริการโดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพของทรัพยากรที่จัดบริการที่อาจสามารถอธิบายความประทับใจของนักศึกษาได้มากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยการนำผลการประเมินความประทับใจจากการให้บริการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน เพื่อนำไปวางแผนดำเนินการ การนำไปปฏิบัติ การควบคุมการดำเนินงาน และการประเมินผล ที่สอดคล้องกับหลักของวงจรคุณภาพ (PDCA)

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อรับฟังข้อเสนอ หรือความต้องการของนักศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ การสนทนากลุ่ม การระดมสมอง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง จุฑาทิพย์ ถาวรรัตน์ สุภัตสรสา วิภากุล ชิชณพวงศ์ ทองพวง อัจฉา ชื่นบุญ อธิธิพร ข้าประเสริฐ และสุจิรา อุ่นศิริ. 2552.โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบและศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน. 15(3): 224-234.
- ชนิษฐา สัมฤทธิ์ นภดล บุรณัญญ์ บดินทร์ แก้วบ้านดอน สุมาลี มีพงษ์ และปริญญา บุญผดุง. 2563. บุพปัจจัยที่มีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 8(1): 145-156.
- ฐิติกาญจน์ ขวัญไผ่ รัตนาภรณ์ สมใจ ยุวธิดา คงนุมาติ และสุวรรณี วิถีเทพ. 2562. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วารสาร Mahidol R2R-E-journal. 6(1): 74-84.
- ณภัทร ทิพย์ศรี ปวีร์สุดา มหาวงศ์ และหนึ่งฤทัย บรรดิ. 2556. ผลกระทบของคุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดเชียงราย. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย. 8(1): 8-19. มหาวิทยาลัยคริสเตียน. 2555. คู่มือวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานสนับสนุนวิชาการ. มหาวิทยาลัยคริสเตียน. นครปฐม. 38 หน้า.
- มหาวิทยาลัยคริสเตียน. 2563. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยคริสเตียน. มหาวิทยาลัยคริสเตียน. นครปฐม. 148 หน้า.
- ภาคิณ หมั่นทุ่ง อลิศรา มีนะกนิษฐ์ และวรรณดี สุทธินรากร. (2559). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อองค์ประกอบภูมิทัศน์ในสถานศึกษาเอกชน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต. วารสาร Veridian E-Journal ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ. 9(3):1646-1658.
- สุนิสา สำเร็จดี ศรีนยา พลสิงห์ชาญ และกิตติยา อาษากิจ. 2559. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสุนทรินทร์. วารสารราชวดีสาร. 6(2): 21-32.
- สุดารัตน์ ปานดอนลาน ปรางค์ฉาย พันธุ์เพชร และรุ่งสุรีย์ สุวรรณมาลี. 2561. ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี. วารสาร Mahidol R2R-E-journal. 5(1): 76-91.
- อธิธิพร ข้าประเสริฐ สุภัตสรสา วิภากุล และนันทิดา แคน้อย. 2560. นวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลการให้บริการที่เป็นเลิศของส่วนงานบริการด้านหน้า มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม. รายงานประมวลสรุปการประชุมวิชาการระดับชาติ เรื่อง การวิจัยอย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมในยุคไทยแลนด์ 4.0. วันที่ 27 มิถุนายน 2560 มหาวิทยาลัยคริสเตียน. หน้า 211-222.