

ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

Expectations, Perceptions, and Satisfaction towards Service Quality of Health Sciences Dean's Office, Walailak University

จรรยาพร รอบคอบ^{1*}Charouyporn Robkob^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2) เปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการระหว่างสำนักงานคณบดี และ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร พนักงานสายวิชาการ กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 193 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย มีค่าความเชื่อมั่น (IOC) ระหว่าง 0.67 – 1.00 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่าง จัดลำดับ Man-whitney Kruskal-Wallis และ Bonferroni ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.75$, S.D.=0.38) การรับรู้ ($\bar{x}=4.64$, S.D.=0.41) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมีความไม่พึงพอใจ (คะแนนช่วงว่าง = -0.11) 2) เปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจระหว่างสำนักงานคณบดี พบว่า ความคาดหวังทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน การรับรู้แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในระดับไม่พึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน จัดลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ สำนักงานคณบดี E C D A และ B 3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในภาพรวมและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการแตกต่างกัน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ แตกต่างกัน การดำรงตำแหน่งบริหารที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจ สำนักงานคณบดี

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the levels of the expectations, perceptions, and satisfaction towards quality of Health Sciences Dean's office 2) to compare the expectations, perceptions, and satisfaction among the Dean's offices, and 3) to compare the differences between personal factors and the level of expectations as well as perception of quality of Health Sciences Dean's Offices. The sample groups are executive and academic staffs of School of Health Sciences about 193 people using questionnaire as a research tool. There were

¹ สำนักวิชาสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ นครศรีธรรมราช 80160

¹ School of Allied Health Sciences, Walailak University, Nakhon Si Thammarat, 80160

*Corresponding author: e-mail: rcharouy@mail.wu.ac.th

Received: August 16, 2022, Accepted: August 23, 2022, Published: May 1, 2023



confidence values (IOC) between 0.67–1.00. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, and standard deviation (S.D.). Difference values, ranked Man-whitney Kruskal-Wallis and Bonferroni, tested for differences in pairs. The result showed that 1) the level of expectations and perceptions of all Dean's offices was at the highest level (\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.38). Satisfaction level was at dissatisfaction level (gap score = -0.11). 2) Comparison of expectations, perceptions, and satisfaction among the Dean's offices found that there were no differences in both overall and individual expectations. Perceptions differed in overall and individual in four aspects: concreteness of the service; trust; responding to service recipients; giving confidences to service recipients, showed statistically significant at 0.05 level. There was no difference in satisfaction with the level of dissatisfaction in overall and in each aspect. Dean's office E, C, D, A was ranked in descending order of satisfaction. 3) to compare the differences from personal factors and the levels of expectations and perceptions, it was found that different genders had different expectations in the overall picture and in terms of knowing and understanding service recipients and perception of information from different colleague channels. There were overall and individual expectations in 3 areas, namely, the concreteness of the service, trust, and giving confidence to service recipient which showed difference. Different executive positions had different perceptions of the concreteness of the service. Perceptions of information from different colleague channels had statistically significant difference in the perception of confidence in the service recipients at the 0.05 level.

Keywords: service quality, expectation, perception, satisfaction, Dean's Offices

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษามีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการศึกษา การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม การบริการวิชาการแก่สังคม และการทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยอยู่บนหลักการการจัดการอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 ประกอบด้วยหลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักเสรีภาพทางวิชาการ หลักความเป็นอิสระ หลักความเสมอภาค และหลักธรรมาภิบาล (พ.ร.บ.การอุดมศึกษา พ.ศ. 2562) อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันสิ่งที่เพิ่มขึ้นมาและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย คือ หลักวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality culture) โดยวัฒนธรรมคุณภาพนี้ต้องสร้างให้เกิดขึ้นในทุกภารกิจที่ทำ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใด ซึ่งจะเห็นได้จากการวัดประเมินในรูปแบบต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น การจัดอันดับ (Ranking) หรือการเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) ดังนั้น มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ โดยอาศัยวัฒนธรรมคุณภาพเป็นกุญแจสำคัญ (วิจิตร, 2563) ซึ่งปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จดังกล่าว คือ วัฒนธรรมการทำงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และพนักงานสายสนับสนุนอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 มุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล ส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานบริหาร สาขาวิชา สถานวิจัย ฝ่ายแผนก หรือหน่วยงานอื่น ๆ ต่างต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานอย่างสร้างสรรค์ที่ต้องคำนึงคุณภาพของงานอยู่เสมอ โดยสำนักงานคณบดีจัดเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ขับเคลื่อนวงจรคุณภาพ ซึ่งการบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) ถือเป็นการบริการตามความต้องการและความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ (ภัทรพร, 2562) จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่าแบบจำลอง SERVQUAL ตามแนวคิดของ Parasuraman ซึ่งถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในงานด้านบริการ (มัลลิกา และคณะ, 2563) โดยเป็นเครื่องมือที่ออกแบบมาเพื่อวัดคุณภาพการบริการหลายมิติสอดคล้องกับวัฒนธรรมคุณภาพ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักเข้าใจผู้รับบริการ

สำนักงานคณบดี เป็นหน่วยงานย่อยภายในสำนักวิชา แบ่งการบริหารงานออกเป็นงานสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและพนักงานธุรการ และงานสนับสนุนด้านวิชาการ ได้แก่ นักวิชาการของสาขาวิชาการรวมถึงหลักสูตร โดยปัจจุบันพนักงานสำนักงานคณบดีมีภาระงานรองรับการบริการให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกสำนักวิชา เนื่องจากการผลักดันของนโยบายมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ก้าวสู่ความเป็นสากล ทำให้กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพเติบโตขึ้นจากสถิติย้อนหลัง 5 ปีระหว่างปี 2560-2564 พบว่า จำนวนนักศึกษาสายวิทยาศาสตร์สุขภาพมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 44.43 (ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2565) นำไปสู่การเพิ่มจำนวนอาจารย์ที่มากขึ้นเช่นกัน ด้วยเหตุนี้จึงอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูงตามกรอบการพัฒนาของมหาวิทยาลัย ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพการบริการของกลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในองค์กรผ่านกระบวนการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ระหว่างสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive study) และการวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytic Study) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ได้ศึกษาหาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้รับการรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ รหัสโครงการ WU-EC-AL-1-021-65 เลขที่เอกสารรับรอง WUEC-22-034-01 วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2565

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการในสังกัดของกลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 5 สำนักวิชา ประกอบด้วย (ชื่อสมมติ) สำนักวิชา A B C D และ E จำนวน 307 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2564) หากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หากกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แต่ละสำนักวิชา ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 174 คน ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เก็บตัวอย่าง 193 คน เพื่อทดแทนข้อมูลแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดย

1. สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาดำรง เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บนแนวคิดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ตามทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) เนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยเป็นแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบเอง (Self-administer questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย สังกัด เพศ อายุ การดำรงตำแหน่งบริหาร สถานภาพการจ้าง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักวิชาที่สังกัด ระดับการศึกษาสูงสุด การดำรงตำแหน่งทางวิชาการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานคณบดีที่สังกัดจากช่องทางการรับทราบข้อมูลต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดในแต่ละสำนักวิชา จำนวน 29 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้านประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 1-5 เป็นระดับความคาดหวังหรือการรับรู้ จากน้อยที่สุดถึงมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด

2. เสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence; IOC) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปถือว่ายอมรับได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปดำเนินการหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) และนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ตามแนวทางของ Cronbach (1970) ซึ่ง สุชาติ (2545) กล่าวว่า หากแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ นำไปเก็บข้อมูลได้ และจากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.95

การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. เก็บข้อมูลวิจัย โดยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังคณบดีสำนักวิชากลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและขอความร่วมมือพนักงานสำนักงานคณบดีเก็บข้อมูลการวิจัย

2. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยรายงานผลข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่าง จัดลำดับ สถิตินอนพารามेटริก Mann-whitney และ สถิตินอนพารามेटริก Kruskal-Wallis

3. ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแจกแจงแบบไม่ปกติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยและทดสอบค่าความแตกต่างค่ากลางของข้อมูล 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันเมื่อข้อมูลแจกแจงแบบไม่ปกติ ด้วยสถิตินอนพารามेटริก Mann-whitney และข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเมื่อข้อมูลแจกแจงแบบไม่ปกติ ด้วยสถิตินอนพารามेटริก Kruskal-Wallis ทดสอบรายคู่ด้วยสถิติ Bonferroni กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี แบ่งออกเป็น 5 ระดับ 1) 4.21-5.00 มีความคาดหวัง/การรับรู้ ระดับมากที่สุด 2) 3.21-4.20 มีความคาดหวัง/การรับรู้ ระดับมาก 3) 2.61-3.40 มีความคาดหวัง/การรับรู้ ระดับปานกลาง 4) 1.81-2.60 มีความคาดหวัง/การรับรู้ ระดับน้อย 5) 1.00-1.80 มีความคาดหวัง/การรับรู้ ระดับน้อยที่สุด

5. ความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงคะแนนช่องว่างของคุณภาพบริการ ซึ่งมาจากการรับรู้ในคุณภาพบริการ – ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่คาดว่าจะได้รับ ตามแนวคิดของ Parasuraman *et al.* (1985) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจริง ซึ่งถ้าระดับความคาดหวังมากกว่าระดับสิ่งที่ได้รับหรือการรับรู้ความพึงพอใจก็ไม่เกิดขึ้น ซึ่งคะแนนช่องว่างที่นำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการและความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ช่วง

5.1 คะแนนการรับรู้ น้อยกว่าความคาดหวัง (การรับรู้ – ความคาดหวัง = ผลเป็นลบ) หมายถึง คุณภาพการบริการต่ำและส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

5.2 คะแนนการรับรู้ เท่ากับความคาดหวัง (การรับรู้ – ความคาดหวัง = ผลเป็นศูนย์) นั่นคือ การรับรู้ = ความคาดหวัง หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกเฉย ๆ

5.3 คะแนนการรับรู้ มากกว่าความคาดหวัง (การรับรู้ – ความคาดหวัง = ผลเป็นบวก) แสดงว่าคุณภาพการบริการสูงและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 193 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการ สำนักวิชา A ร้อยละ 16.58 สำนักวิชา B ร้อยละ 14.51 สำนักวิชา C ร้อยละ 17.10 สำนักวิชา D ร้อยละ 16.06 และสำนักวิชา E ร้อยละ 35.75 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 75.10 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 48.20 ไม่ดำรงตำแหน่งบริหาร ร้อยละ 85 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักวิชาที่สังกัด มากกว่า 1 ปี-5 ปี ร้อยละ 43.50 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาเอก ร้อยละ 59.60 ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 126 คน ร้อยละ 65.30 และรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานคณบดีจากช่องทางการรับทราบข้อมูลที่ เป็นระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (WU DOMS) ร้อยละ 94.30 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 193)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (n)	ร้อยละ
สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	สำนักวิชา A	32	16.58
	สำนักวิชา B	28	14.51
	สำนักวิชา C	33	17.10
	สำนักวิชา D	31	16.06
	สำนักวิชา E	69	35.75
เพศ	หญิง	145	75.10
	ชาย	48	24.90
อายุ	21-30 ปี	39	20.20
	31-40 ปี	93	48.20
	41-50 ปี	45	23.20
	51 ปี ขึ้นไป	46	8.30
การดำรงตำแหน่งบริหารของสำนักวิชา	ดำรงตำแหน่งบริหารของสำนักวิชา	29	15.00
	ไม่ดำรงตำแหน่งบริหารของสำนักวิชา	164	85.00
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักวิชาที่สังกัด	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	15	7.80
	มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	84	43.50
	มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	40	20.70
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	54	28.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาโท	65	33.70
	ปริญญาเอก	115	59.60
	หลังปริญญาเอก	13	6.70
การดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ	126	65.30
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	49	25.40
	รองศาสตราจารย์	18	9.30
	ศาสตราจารย์	0	0
การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานคณบดีจากช่องทางการรับทราบข้อมูลต่าง ๆ	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	182	94.30
	ผู้บังคับบัญชาทุกระดับของสำนักวิชา	100	51.80
	การประชุมสำนักวิชา	162	83.90
	เพื่อนร่วมงานในสำนักวิชา	140	72.50
	เว็บไซต์สำนักวิชา	46	23.80
	เฟซบุ๊กสำนักวิชา	46	29.00
	สื่ออื่น ๆ เช่น Application, Line, Messenger	145	75.10

2. ผลระดับความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

2.1 ระดับความคาดหวัง สำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณารายด้านก็อยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า ด้านการให้ความ

เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.35) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.77$, S.D.=0.38) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D.=0.38) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.72$, S.D.=0.46) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D.=0.36) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

2.2 ระดับการรับรู้ สำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณารายด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D.=0.43) รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D.=0.48) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D.=0.47) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.62$, S.D.=0.49) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D.=0.42) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

2.3 ระดับความพึงพอใจ สำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในภาพรวมมีความไม่พึงพอใจ (ช่องว่าง= -0.11) เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมีความไม่พึงพอใจเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมีความไม่พึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคะแนนช่องว่างมากที่สุด (คะแนนช่องว่าง= -0.23) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (คะแนนช่องว่าง= -0.15) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (คะแนนช่องว่าง= -0.09) และ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (คะแนนช่องว่าง= -0.04) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

คุณภาพการบริการ 5 ด้าน	ความคาดหวัง			การรับรู้			คะแนนช่องว่าง ความคาดหวังและ การรับรู้	ความ พึงพอใจ (ลำดับ)
	\bar{X}	S.D.	ระดับ (ลำดับ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ (ลำดับ)		
1. ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	4.71	0.36	มากที่สุด (5)	4.48	0.42	มากที่สุด (5)	-0.23	ไม่พึงพอใจ (1)
2. ความเชื่อถือ ไว้วางใจ	4.77	0.38	มากที่สุด (2)	4.62	0.49	มากที่สุด (4)	-0.15	ไม่พึงพอใจ (2)
3. การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	4.75	0.38	มากที่สุด (3)	4.66	0.47	มากที่สุด (3)	-0.09	ไม่พึงพอใจ (3)
4. การให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	4.83	0.35	มากที่สุด (1)	4.74	0.43	มากที่สุด (1)	-0.09	ไม่พึงพอใจ (3)
5. การรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ	4.72	0.46	มากที่สุด (4)	4.68	0.48	มากที่สุด (2)	-0.04	ไม่พึงพอใจ (4)
ภาพรวมทุกด้าน	4.75	0.35	มากที่สุด	4.64	0.41	มากที่สุด	-0.11	ไม่พึงพอใจ

3. ผลเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ระหว่างสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

3.1 ผลเปรียบเทียบความคาดหวัง ระหว่างสำนักงานคณบดี พบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. มากกว่าที่กำหนด) ทั้งคุณภาพการบริการรายด้านและคุณภาพการบริการในภาพรวม (ตารางที่ 3)

3.2 ผลเปรียบเทียบการรับรู้ ระหว่างสำนักงานคณบดี พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่า Sig. = 0.00*) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (ค่า Sig. = 0.01*) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ค่า Sig. = 0.00*) และคุณภาพการบริการในภาพรวม (ค่า Sig. = 0.00*) และมีความแตกต่างจำแนกตามคุณภาพการบริการรายคู่ (ตารางที่ 4)

3.3 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างสำนักงานคณบดี คะแนนช่องว่างหรือค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ซึ่งแปลผลเป็นความพึงพอใจ พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีที่ต้นสังกัดมากกว่าความคาดหวัง ทั้ง 5 ด้านและในภาพรวมเช่นเดียวกันในทุกสำนักงานคณบดี โดยสำนักงานคณบดี A คะแนนช่องว่าง = -0.13 สำนักงานคณบดี B คะแนนช่องว่าง = -0.41 สำนักงานคณบดี C คะแนนช่องว่าง = -0.06 สำนักงานคณบดี D คะแนนช่องว่าง = -0.09 และ สำนักงานคณบดี E คะแนนช่องว่าง = -0.02 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี
ระหว่างสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สำนักงานฯ	ความคาดหวัง/ การรับรู้	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 ด้าน					ภาพรวม
		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	
A	ความคาดหวัง	4.76	4.91	4.88	4.93	4.85	4.87 (มากที่สุด)
	(S.D.)	(0.29)	(0.20)	(0.26)	(0.25)	(0.31)	(0.23)
	การรับรู้	4.56	4.75	4.78	4.82	4.77	4.74 (มากที่สุด)
	(S.D.)	(0.44)	(0.48)	(0.57)	(0.51)	(0.51)	(0.47)
B	ช่องว่างความคาดหวัง และการรับรู้	-0.20	-0.16	-0.10	-0.11	-0.08	-0.13
	(ความพึงพอใจ)	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ (ลำดับ 4)
	ความคาดหวัง	4.73	4.80	4.75	4.93	4.79	4.80 (มากที่สุด)
	(S.D.)	(0.34)	(0.36)	(0.43)	(0.18)	(0.47)	(0.29)
C	การรับรู้	4.16	4.32	4.43	4.51	4.51	4.39 (มากที่สุด)
	(S.D.)	(0.51)	(0.67)	(0.52)	(0.51)	(0.56)	(0.48)
	ช่องว่างความคาดหวัง และการรับรู้	-0.57	-0.48	-0.32	-0.42	-0.28	-0.41
	(ความพึงพอใจ)	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ (ลำดับ 5)
D	ความคาดหวัง	4.76	4.75	4.77	4.80	4.74	4.77 (มากที่สุด)
	(S.D.)	(0.34)	(0.38)	(0.39)	(0.36)	(0.45)	(0.36)
	การรับรู้	4.64	4.69	4.75	4.74	4.70	4.71 (มากที่สุด)
	(S.D.)	(0.36)	(0.37)	(0.36)	(0.40)	(0.36)	(0.31)
E	ช่องว่างความคาดหวัง และการรับรู้	-0.12	-0.06	-0.02	-0.06	-0.04	-0.06
	(ความพึงพอใจ)	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ (ลำดับ 2)
	ความคาดหวัง	4.67	4.74	4.74	4.78	4.67	4.72 (มากที่สุด)
	(S.D.)	(0.40)	(0.42)	(0.39)	(0.40)	(0.48)	(0.37)
F	การรับรู้	4.43	4.62	4.66	4.74	4.71	4.63 (มากที่สุด)
	(S.D.)	(0.37)	(0.43)	(0.32)	(0.36)	(0.40)	(0.32)
	ช่องว่างความคาดหวัง และการรับรู้	-0.24	-0.12	-0.08	-0.04	-0.04	-0.09
	(ความพึงพอใจ)	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ (ลำดับ 3)
G	ความคาดหวัง	4.67	4.71	4.69	4.77	4.63	4.69 (มากที่สุด)
	(S.D.)	(0.38)	(0.40)	(0.38)	(0.39)	(0.49)	(0.37)
	การรับรู้	4.54	4.66	4.66	4.80	4.69	4.67 (มากที่สุด)
	(S.D.)	(0.33)	(0.43)	(0.47)	(0.36)	(0.49)	(0.37)
H	ช่องว่างความคาดหวัง และการรับรู้	-0.13	-0.05	-0.03	-0.03	-0.06	-0.02
	(ความพึงพอใจ)	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ (ลำดับ 1)
	Sig. ความคาดหวัง	0.78	0.38	0.09	0.08	0.09	0.61
	Sig. การรับรู้	0.00*	0.01*	0.00*	0.00*	0.17	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ด้านที่ 1: ความเป็นรูปธรรมการบริการ, ด้านที่ 2: ความเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านที่ 3: การตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านที่ 4: การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ, ด้านที่ 5: การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ระหว่างสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำแนกตามคุณภาพการบริการ แต่ละด้าน รายคู่

คุณภาพการบริการที่มีความแตกต่าง		สำนักงานคณบดี					ความแตกต่างรายคู่
		A	B	C	D	E	
ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ							
สำนักงานคณบดี	การรับรู้เฉลี่ย	$\bar{X}=4.56$	$\bar{X}=4.16$	$\bar{X}=4.64$	$\bar{X}=4.43$	$\bar{X}=4.54$	คู่ที่ 1 A กับ B
A	$\bar{X}=4.56$	-	0.00*	0.46	0.09	0.45	คู่ที่ 2 C กับ B
B	$\bar{X}=4.16$	0.00*	-	0.00*	0.07	0.00*	คู่ที่ 3 E กับ B
C	$\bar{X}=4.64$	0.465	0.00*	-	0.01*	0.107	คู่ที่ 4 C กับ D
D	$\bar{X}=4.43$	0.094	0.07	0.01*	-	0.224	
E	$\bar{X}=4.54$	0.456	0.00*	0.107	0.224	-	
ด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจ							
สำนักงานคณบดี	การรับรู้เฉลี่ย	$\bar{X}=4.75$	$\bar{X}=4.32$	$\bar{X}=4.69$	$\bar{X}=4.62$	$\bar{X}=4.66$	คู่ที่ 1 A กับ B
A	$\bar{X}=4.75$	-	0.00*	0.17	0.05	0.10	คู่ที่ 2 C กับ B
B	$\bar{X}=4.32$	0.00*	-	0.02*	0.10	0.01*	คู่ที่ 3 E กับ B
C	$\bar{X}=4.69$	0.17	0.02*	-	0.53	0.94	
D	$\bar{X}=4.62$	0.05	0.10	0.53	-	0.50	
E	$\bar{X}=4.66$	0.10	0.01*	0.94	0.50	-	
ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ							
สำนักงานคณบดี	การรับรู้เฉลี่ย	$\bar{X}=4.78$	$\bar{X}=4.43$	$\bar{X}=4.75$	$\bar{X}=4.66$	$\bar{X}=4.66$	คู่ที่ 1 A กับ B
A	$\bar{X}=4.78$	-	0.00*	0.25	0.00*	0.02*	คู่ที่ 2 A กับ D
B	$\bar{X}=4.43$	0.00*	-	0.00*	0.24	0.02*	คู่ที่ 3 A กับ E
C	$\bar{X}=4.75$	0.25	0.07*	-	0.11	0.33	คู่ที่ 4 C กับ B
D	$\bar{X}=4.66$	0.00*	0.24	0.11	-	0.38	คู่ที่ 5 E กับ B
E	$\bar{X}=4.66$	0.02*	0.02*	0.33	0.38	-	
ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ							
สำนักงานคณบดี	การรับรู้เฉลี่ย	$\bar{X}=4.82$	$\bar{X}=4.51$	$\bar{X}=4.73$	$\bar{X}=4.74$	$\bar{X}=4.80$	คู่ที่ 1 A กับ B
A	$\bar{X}=4.82$	-	0.00*	0.12	0.08	0.24	คู่ที่ 2 C กับ B
B	$\bar{X}=4.51$	0.00*	-	0.03*	0.06	0.00*	คู่ที่ 3 E กับ B
C	$\bar{X}=4.74$	0.12	0.03*	-	0.79	0.54	
D	$\bar{X}=4.74$	0.08	0.06	0.79	-	0.37	
E	$\bar{X}=4.80$	0.24	0.00*	0.54	0.37	-	
คุณภาพการบริการในภาพรวม							
สำนักงานคณบดี	การรับรู้เฉลี่ย	$\bar{X}=4.74$	$\bar{X}=4.39$	$\bar{X}=4.71$	$\bar{X}=4.63$	$\bar{X}=4.67$	คู่ที่ 1 A กับ B
A	$\bar{X}=4.74$	-	0.00*	0.30	0.02*	0.08	คู่ที่ 2 A กับ D
B	$\bar{X}=4.39$	0.00*	-	0.00*	0.08	0.00*	คู่ที่ 3 C กับ B
C	$\bar{X}=4.71$	0.30	0.00*	-	0.18	0.58	คู่ที่ 4 E กับ B
D	$\bar{X}=4.63$	0.02*	0.08	0.18	-	0.30	
E	$\bar{X}=4.67$	0.08	0.00*	0.58	0.30	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีกลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. = 0.02*) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. = 0.02*) และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางเพื่อนร่วมงาน) ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในภาพรวม และในรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ (ค่า Sig. = 0.03*) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (ค่า Sig. = 0.00*) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (ค่า Sig. = 0.03*) และในภาพรวม (ค่า Sig. = 0.00*) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การดำรงตำแหน่งบริหารที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. = 0.03*) และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางเพื่อนร่วมงาน) มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (ค่า Sig. = 0.03*)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปผลความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ และการรับรู้ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ แต่เนื่องจากความคาดหวังมีคะแนนมากกว่าการรับรู้ทั้งโดยรวมและรายด้าน ผลทำให้มีคะแนนความพึงพอใจคุณภาพการบริการทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมีความไม่พึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคะแนนช่องว่างมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ คะแนนช่องว่างเท่ากัน และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. ข้อมูลผลเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ระหว่างสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่า

2.1 ความคาดหวัง ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 การรับรู้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน

- ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความแตกต่างรายคู่ 4 คู่ คือ คู่ที่ 1 A กับ B คู่ที่ 2 C กับ B คู่ที่ 3 E กับ B คู่ที่ 4 C กับ D

- ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีความแตกต่างรายคู่ 3 คู่ คือ คู่ที่ 1 A กับ B คู่ที่ 2 C กับ B คู่ที่ 3 E กับ B

- ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่าง 5 คู่ คือ คู่ที่ 1 A กับ B คู่ที่ 2 A กับ D คู่ที่ 3 A กับ E คู่ที่ 4 C กับ B และ คู่ที่ 5 E กับ B

- ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่าง 3 คู่ คือ คู่ที่ 1 A กับ B คู่ที่ 2 C กับ B และ คู่ที่ 3 E กับ B

- ภาพรวมคุณภาพการบริการ มีความแตกต่าง 4 คู่ คือ คู่ที่ 1 A กับ B คู่ที่ 2 A กับ D คู่ที่ 3 C กับ B และ คู่ที่ 4 E กับ B

- ความพึงพอใจ พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ทั้ง 5 ด้าน และคุณภาพการบริการในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของระหว่างสำนักงานคณบดี พบว่า สำนักงานคณบดี E มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา สำนักงานคณบดี C สำนักงานคณบดี D สำนักงานคณบดี A และสำนักงานคณบดี B ตามลำดับ

3. ข้อมูลความแตกต่างเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในภาพรวมและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการแตกต่างกัน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางเพื่อนร่วมงาน) ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ การดำรงตำแหน่งบริหารที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางเพื่อนร่วมงาน) ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สามารถอภิปรายผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการ กลุ่มสำนักวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน เนื่องจากสำนักงานคณบดีกลุ่มสำนักวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ศึกษาครั้งนี้ จัดตั้งมามากกว่า 10 ปี ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการ จึงเกิดความคาดหวังทั้งในด้านทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน สถานที่ เครื่องมือ สิ่งแวดล้อม และจิตบริการของพนักงาน จึงส่งผลให้มีการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทชัย และช่อ (2558) ที่ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมทรัพย์ สาขามหาสารคาม พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ พบว่า ทุกด้านมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ เนื่องจากธนาคารสร้างความคาดหวังจากหลายแหล่ง เช่น ประสบการณ์ที่ผ่านมา คำบอกเล่าจากปากต่อปาก และจากโฆษณาทั่วไป ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ และคณะ (2565) ที่ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดและการรับรู้อยู่ในระดับมาก เนื่องจากให้การบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เกี่ยวกับความพร้อมทางกายภาพ ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและเพียงพอ มีความพร้อมทางด้านจำนวนบุคลากรและการบริการ ซึ่งกระตุ้นทำให้ผู้รับบริการเกิดความคาดหวังที่จะได้รับคุณภาพการบริการที่ดี

สืบเนื่องจากผลการศึกษาวิจัยความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งพบว่า ความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ ดังนั้น ทำให้ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ แต่จะเห็นได้ว่า คะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ค่อนข้างต่ำ (ระหว่าง - 0.04 ถึง - 0.23) เนื่องจากทุกสำนักงานคณบดีมีความพร้อมทุกด้านในการให้บริการทั้งด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่ค่อนข้างไปตามที่ความคาดหวัง จึงเกิดความไม่พึงพอใจในระดับที่ไม่มากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา และคณะ (2565) ที่ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากถึงมากที่สุด ในขณะที่ผลความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการทุกด้านอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง (โดยที่คะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ค่อนข้างต่ำ ตั้งแต่ -0.05 ถึง -0.72) เช่น คุณภาพการบริการในรายด้านที่นักศึกษามีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านของความเป็นมืออาชีพของอาจารย์ ที่นักศึกษายังคงมีความพึงพอใจหรือค่อนข้างเป็นไปตามที่คาดหวัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดาฉาย และชลทิศ (2560) ที่ศึกษาระดับความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ซึ่งนักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านต่าง ๆ ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้ในการบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งผลคือนักศึกษามีความไม่พึงพอใจคุณภาพการบริการ และจากคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่มีความแตกต่างไม่มากนัก แสดงให้เห็นถึงระดับความไม่พึงพอใจที่ไม่มากนัก สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman *et al.* (1985) และในการศึกษาวิจัยของ ภัทรพร (2562) วิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กล่าวถึงการแปลผลการประเมินช่องว่างหรือความแตกต่างของความคาดหวังกับการรับรู้บริการที่ได้รับของผู้รับบริการว่า หากคะแนนความคาดหวังเท่ากับการรับรู้แสดงว่า ผู้รับบริการรู้สึกมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ เป็นที่ยอมรับได้ แต่ถ้าความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับมีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้สูงขึ้น มีแนวโน้มเป็นคุณภาพที่ยอมรับไม่ได้

2. ข้อมูลผลเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ระหว่างสำนักงานคณบดี กลุ่มสำนักวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่าผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการมีความคาดหวังทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนของการรับรู้แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความแตกต่างรายคู่ 4 คู่ คือ คู่ที่ 1 สำนักงานคณบดี A กับ B คู่ที่ 2 สำนักงานคณบดี C กับ B คู่ที่ 3 สำนักงานคณบดี E กับ B คู่ที่ 4 สำนักงานคณบดี C กับ D เนื่องจากความพร้อมด้านสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมด้านบุคลากรด้านการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างการปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดีของสำนักงานคณบดี A C E มากกว่าสำนักงานคณบดี B และ สำนักงานคณบดี C มากกว่าสำนักงานคณบดี D 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีความแตกต่างรายคู่ 3 คู่ คือ คู่ที่ 1 สำนักงานคณบดี A กับ B คู่ที่ 2 สำนักงานคณบดี C กับ B คู่ที่ 3 สำนักงานคณบดี E กับ B เป็นเพราะความสามารถในการให้บริการที่ตรงเวลานัดหมายที่จะให้บริการ ความถูกต้องเหมาะสมของงานตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรกทุกการบริการ มีความสม่ำเสมอ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ของสำนักงานคณบดี A C E มากกว่าสำนักงานคณบดี B 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่าง 5 คู่ คือ คู่ที่ 1 สำนักงานคณบดี A กับ B คู่ที่ 2 สำนักงานคณบดี A กับ D คู่ที่ 3 สำนักงานคณบดี A กับ E คู่ที่ 4 สำนักงานคณบดี C กับ B และ คู่ที่ 5 สำนักงานคณบดี E กับ B เป็นเพราะลักษณะส่วนบุคคลและการมีจิตบริการในการให้บริการของพนักงานสำนักงานคณบดี ในด้านความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการได้อย่างทันท่วงที เข้ารับบริการได้ง่าย มีความสะดวกในการเข้ารับบริการ มีการกระจายงานได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว เพื่อให้งานแล้วเสร็จของสำนักงานคณบดี A มีมากกว่าสำนักงานคณบดี B D E สำนักงานคณบดี C มีมากกว่าสำนักงานคณบดี B และ สำนักงานคณบดี E มีมากกว่าสำนักงานคณบดี B 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่าง 3 คู่ คือ คู่ที่ 1 สำนักงานคณบดี A กับ B คู่ที่ 2 สำนักงานคณบดี C กับ B และ คู่ที่ 3 สำนักงานคณบดี E กับ B เป็นเพราะความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นในงานและบริการ การมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการด้วยความสุภาพ กริยามารยาทที่ดี การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการมีความมั่นใจในการบริการ ของสำนักงานคณบดี A C E มากกว่าสำนักงานคณบดี B 5) ภาพรวมคุณภาพการบริการ มีความแตกต่าง 4 คู่ คือ คู่ที่ 1 สำนักงานคณบดี A กับ B คู่ที่ 2 สำนักงานคณบดี A กับ D คู่ที่ 3 สำนักงานคณบดี C กับ B และ คู่ที่ 4 สำนักงานคณบดี E กับ B เป็นเพราะสำนักงานคณบดี A มีคุณภาพบริการ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มากกว่าสำนักงานคณบดี B รวมทั้ง สำนักงานคณบดี A มีคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมากกว่าสำนักงานคณบดี D และ สำนักงานคณบดี C กับ E มีคุณภาพการบริการ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มากกว่าสำนักงานคณบดี B

ส่วนของความพึงพอใจคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีที่ตนสังกัดมากกว่าความคาดหวัง ทั้งคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านเช่นเดียวกันในทุกสำนักงานคณบดี และผลเปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ระหว่างสำนักงานคณบดี พบว่า สำนักงานคณบดี E มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา สำนักงานคณบดี C D A และ B ตามลำดับ อาจเป็นเพราะ สำนักงานคณบดี E C และ D เป็นสำนักงานคณบดีที่ก่อตั้งและดำเนินการมาก่อน พนักงานสำนักงานคณบดีมีประสบการณ์ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการในสังกัดมีความพึงพอใจบริการมากกว่า

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ กลุ่มสำนักงานคณบดีวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในภาพรวมและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันที่นิสัยใจคอ ความละเอียดลออของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงจึงมีความคาดหวังให้พนักงานสำนักงานคณบดีตอบสนองความคาดหวังสูงกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ และศักดิพันธ์ (2559) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยที่นักศึกษาเพศหญิงมีความคาดหวังสูงกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวัง ซึ่ง โพสุรีย์ (2530) อ้างอิงใน สุดารัตน์ และ ศักดิพันธ์ (2559) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่ง ว่าตนเองควรปฏิบัติตนอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางเพื่อนร่วมงาน) ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานสายวิชาการในแต่ละสำนักวิชาอยู่ร่วมกันเป็นสังคม มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทั้งเป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งเชิงบวกและลบ ดังนั้น พนักงานสายวิชาการที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารฯ (ช่องทางเพื่อนร่วมงาน) มีความคาดหวังให้พนักงานสำนักงานคณบดีตอบสนองความหวังสูงกว่าคนที่ไม่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารฯ (ช่องทางเพื่อนร่วมงาน) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) และการศึกษาของ ภาวินี (2560) เกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ความต้องการเฉพาะบุคคล การบอกแบบปากต่อปากหรือการได้รับคำบอกเล่า การรับรู้ข้อมูลหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ และประสบการณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการดำรงตำแหน่งบริหารที่ต่างกัน มีการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า การที่ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีที่ตนสังกัดน้อยกว่าผู้ไม่ดำรงตำแหน่งบริหาร อาจเป็นเพราะในการบริหารงานของสำนักวิชาผู้ดำรงตำแหน่งบริหารต้องได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดจากพนักงานสำนักงานคณบดีในการขับเคลื่อนให้งานบรรลุเป้าหมาย ย่อมทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของพนักงานสำนักงานคณบดีมากกว่า ซึ่งคุณภาพการบริการด้านที่ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารรับรู้้น้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร โครงสร้างการปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรสายปฏิบัติการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ (2555) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน อาจเนื่องจากเอกลักษณ์เฉพาะอาชีพที่มีความละเอียดอ่อนไม่เท่ากัน ทำให้ความรู้สึกนึกคิดรวมถึงบุคลิกภาพรวมและความผูกพัน เกี่ยวข้อง ระหว่างการใช้บริการไม่เท่ากัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางเพื่อนร่วมงาน) ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน การที่ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารฯ (ช่องทางเพื่อนร่วมงาน) มีการรับรู้คุณภาพการบริการมากกว่าผู้ที่ไม่รับทราบข้อมูลจากช่องทางข่าวสารเพื่อนร่วมงาน อาจเป็นเพราะกลุ่มบุคคลดังกล่าวมีรับทราบข้อมูลล่วงหน้าและเมื่อรับบริการจากพนักงานสำนักงานคณบดีจริงแล้ว ปรากฏว่าได้รับการจริงตรงความคาดหวัง ส่งผลให้กลุ่มบุคคลดังกล่าวมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณบดี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัลลิกา และคณะ (2563) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่พบว่าการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการตามการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากช่องทางต่าง ๆ ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ในภาพรวมแตกต่างกัน คือ ผู้ที่ไม่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของคณะฯ มีการรับรู้คุณภาพการบริการสูงกว่าความคาดหวัง อาจจะเป็นเพราะผู้ที่ไม่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของคณะฯ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูง แต่เมื่อได้รับการบริการจริง ปรากฏว่ารับรู้คุณภาพการบริการสูงกว่าความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การพัฒนาคุณภาพการบริการในทุกสำนักงานคณบดี รายด้าน ตามลำดับ ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นอันดับแรก ผลการศึกษาวิจัย ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการมีความไม่พึงพอใจสูงสุด (มีความพึงพอใจน้อยที่สุด) ควรมีการพิจารณาพัฒนาด้านจำนวนบุคลากรให้มีความเพียงพอและเหมาะสม ด้านการกำหนดโครงสร้างการบริหารภายในสำนักงานคณบดีให้เป็นรูปธรรม

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นอันดับที่สอง ผลการศึกษาวิจัย ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการมีความไม่พึงพอใจรองลงมาจากด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในข้อ 1.1 ควรพัฒนาพนักงานสำนักงานคนบดี ด้านความรู้ความเข้าใจ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ การปฏิบัติงาน ทักษะการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องแม่นยำตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก และการให้บริการตรงเวลากับที่ได้ให้สัญญากับผู้บริการไว้

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เป็นอันดับที่สาม และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เป็นอันดับที่สี่ ซึ่งผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าสองด้านแรก (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ) ดังนั้นพนักงานสำนักงานคนบดีจึงควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และควรพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (โดยค่าคะแนนช่องว่างการรับรู้และความคาดหวังต้องเป็นผลคะแนนบวก) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

2. การพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานคนบดีร่วมกันในกลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละสำนักงานคนบดีที่มีความโดดเด่นและแตกต่าง

3. รายงานผลการศึกษาวิจัยแก่คนบดีและผู้บริหารมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่เกี่ยวข้องดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานคนบดี กลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคนบดีที่ตนเองสังกัด เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงสำนักงานคนบดีให้ได้คุณภาพการบริการรายด้านหรือตรงจุดมากที่สุด

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคนบดีประกอบด้วย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จิตบรรจง ตั้งปอง รองศาสตราจารย์ ดร.วิดา กวานเหียน กลางบุตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพัฒน์ นาวารัตน์ อาจารย์ ดร.จรรุภา เลขทิพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มรกต ชาตาคิคุณ และอาจารย์ทุกท่านที่ให้คำปรึกษา สำนักวิชาสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่สนับสนุนงบประมาณการวิจัยจากกองทุนพัฒนาวิชาการ คนบดีกลุ่มสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพทุกคนที่อนุญาตให้ศึกษาและเก็บข้อมูล ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กรและวิทยาการ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดทำผลงานวิจัยจากงานประจำ (R2R) เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อนพนักงานทุกสำนักงานคนบดี ผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการที่สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา สูงสว่าง ปาจารย์ เน้นหนา และปิยากร หวังมหาพร. 2565. ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม. วารสารการบริหารปกครอง. 11(2): 1-14.
- ฉันทชัย จุมปาแผ่ และช่อ วายุภักตร์. 2558. การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมทรัพย์ สาขามหาสารคาม. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 8(2): 187-208.
- ภัทรพร สุวรรณพูล. 2562. การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา: วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. เชียงใหม่. 133 หน้า.
- ภาวินี ทองแย้ม. 2560. ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต. 18(14): 219-232.
- มัลลิกา โสติวชัย ณัฐภัสสร ศรีคง และณภาพร ม่วงสกุล. 2563. คุณภาพการบริการสำนักงานคนบดี คณะสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. 7(1): 84-97.

- มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์. 2560. ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 6(1): 130-143.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2562. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562. 25 หน้า. Available: http://www.ratchakittha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/057/T_0054.PDF. (สืบค้นเมื่อ มกราคม 2565).
- วิจิตร ศรีสอาน. 2563. แนวคิดและทิศทางการพัฒนา ม.วลัยลักษณ์ โดย ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอาน นายกสภามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ [Online]. Available: <https://www.youtube.com/watch?v=P61rK0UM1hg&t=763s>. (สืบค้นเมื่อ มกราคม 2565).
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. 2555. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์. 132 หน้า.
- ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. 2565. ระบบทะเบียน. [Online]. Available: https://ces.wu.ac.th/registrar/student_total2.asp?avs766750295=1. (สืบค้นเมื่อ มกราคม 2565).
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2545. การใช้สถิติในการวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล. บริษัท เพื่องฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 352 หน้า.
- สุดารัตน์ จันทร์พูน และศักดิ์พันธ์ ตันวิมลรัตน์. 2559. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 2(2): 2143-2157.
- อนันต์ แวงจันทร์ นิรมล จ้านงศรี มธรรดา สิงสุธรรม ธัญญธร พัวพิทยธร ลลิตตา หินเทา และศศิธร เทียมมาลา. 2565. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารวิชาการ ปชมท. 11(3): 156-166.
- Cronbach, L.J. 1970. Essential of Psychological Testing. 3rd ed. Harper and Row. New York. 475 pages.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and L.L. Berry. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-51.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and L.L. Berry. 1988. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 6(1): 12-40.
- Yamane, T. 1967. Statistics, an Introductory Analysis. 2nd ed. Harper and Row. New York. 919 pages.