

The expected and realistic service quality for customer from unit of general service operation, general administration, office of the dean, Faculty of Veterinary Science, Mahidol University

Porntip Samchai^{1*} Uthumporn Rodpracha² Jarawan Taweerutchakulpaisan³

Unit of General Service Operation, General Administration, Office of the Dean,
Faculty of Veterinary Science, Mahidol University
999 Phuttamonthon 4 Road, Salaya, Phuttamonthon, Nakhon Pathom, Thailand 73170

*Corresponding author, E-mail address: prontip.sam@mahidol.edu

Abstract

The purposes of this study were to compare about quality of customer's expected services and realistic received services from the unit of general service operation, and to study about customer service importance of the officers in the Unit of General Service Operation, General Administration, Office of the Dean, Faculty of Veterinary Science, Mahidol University,

Study was survey research and the questionnaire form was developed from SERVQUAL idea which the results from 170 people sampling were found that (1) the comparison of customer's expected services quality and customer's received services quality in 5 aspects were in high level by average at 4.07 and 3.86 , respectively (2) the difference comparison of expected services and realistic received services from officers of the unit of general service operation in 5 aspects was showed that the expected and realistic received services quality was 0.05 significant statistic differences at 95 percentage confidence level. It was mean that expectation level was higher the realistic received services level. (3) Moreover, the customer service importance level was found that the first importance of the the most expected services were credibility and trustworthiness which 0.05 was significant statistic differences at 95 percentage confidence level.

Keywords: Expectation, Realistic service quality, Service quality

คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ หน่วยธุรการและสารบรรณงานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

พรทิพย์ เสมฉาย^{1*} อุทุมพร รอดประชา² จรารวรรณ ทวีรัชกุลไพศาล³

หน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
999 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประเทศไทย 73170

*ผู้รับผิดชอบบทความ E-mail address: prontip.sam@mahidol.edu

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ลูกค้าคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงจากหน่วยธุรการและสารบรรณ และศึกษาความสำคัญของการบริการลูกค้าของเจ้าหน้าที่ในหน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและพัฒนาแบบสำรวจโดยใช้แนวคิดจาก SERVQUAL ซึ่งผลจากการสุ่มตัวอย่าง 170 คนพบว่า (1) การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังของลูกค้าและคุณภาพการบริการของลูกค้าที่ได้รับจริงใน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.07 และ 3.86 ตามลำดับ (2) การเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับจริงจากเจ้าหน้าที่หน่วยธุรการและสารบรรณ ใน 5 ด้าน พบว่าคุณภาพการบริการที่คาดหวังและที่ได้รับจริงมีค่านัยสำคัญ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หมายความว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริง (3) ยิ่งไปกว่านั้นการให้ความสำคัญต่อการให้บริการจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า สิ่งสำคัญอันดับแรกของการบริการที่ลูกค้าคาดหวังมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ของบริการ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, คุณภาพบริการที่ได้รับจริง, คุณภาพบริการ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีภารกิจหลักหลายประการ อาทิ การผลิตบัณฑิตให้มีความรอบรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และการศึกษาวิจัยด้านสุขภาพสัตว์ระดับประเทศและระดับเอเชีย เป็นศูนย์กลางการตรวจวินิจฉัย และเฝ้าระวังโรคสัตว์สู่คนและโรคอุบัติใหม่อันมีผลต่อการสาธารณสุขและสุขภาพสัตว์โดยรวม ตลอดจนพัฒนาระบบกลไกการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการขับเคลื่อนสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่เป็นองค์กรชั้นนำและศูนย์กลางเครือข่ายการเรียนรู้ระดับนานาชาติในด้านสัตวแพทยศาสตร์และสัตวศาสตร์ประยุกต์

หน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนพันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ของคณะ พร้อมทั้งยังประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ประสานงานช่วยเหลือฝ่ายอื่นๆ ดูแลด้านเอกสารต่างๆ การลงทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง หนังสือ รวบรวมหนังสือแต่ละงานที่รับผิดชอบ พิจารณากลับกรองหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ร่างหนังสือ พิมพ์หนังสือ ตรวจสอบหนังสือ เวียนหนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือ ผลิตสำเนาเอกสารติดต่อ ติดตามเรื่องและประสานงานจัดเก็บ ค้นหา ทำลาย ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษากับผู้ขอรับบริการเป็นต้น จึงนับได้ว่าหน่วยธุรการและสารบรรณเป็นด่านหน้าในการทำงานของคณะฯ และเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานในการประสานงานด้านการบริหารงานด้านเอกสาร และเป็นกลไกที่สำคัญในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก จากภารกิจหลักที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งบุคคลภายใน ภายนอก องค์กร และการทำงานในลักษณะเดิมเป็นประจำทุกวันทำให้หน่วยธุรการและสารบรรณ จำเป็นที่จะต้องพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ขึ้นไปตามมาตรฐาน มีประสิทธิภาพสูงสุดตามความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างจริงจัง

ดังนั้น การศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและที่ได้รับความจริงของผู้รับบริการหน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดลจึงเหมาะสมที่จะทำการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยธุรการและสารบรรณ และเตรียมความพร้อม สำหรับการขับเคลื่อนนโยบายของคณะฯ อีกทั้งยังช่วยพัฒนาการสร้างความเป็นเลิศและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และรองรับการขยายตัวที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีความพร้อมและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับความจริงของผู้รับบริการ หน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับความจริงของผู้รับบริการหน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อศึกษาความสำคัญของการให้บริการในด้านต่างๆกับผู้รับบริการหน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Parasuraman ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าน่าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังจะได้รับความต้องการ คือ สิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใจได้สำนึกของมนุษย์เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานภาพ²

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ผ่านการรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรม

การวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดล รหัสโครงการ MU-CIRB 2016/025.0902 วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2559 โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้บริหาร และบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 170 คน และกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan³ การเลือกสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรภายในคณะฯ

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิด Parasuraman ได้นำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL² มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับมาตรฐานการให้บริการของหน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ 3) ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ 4) ด้านการบริการที่สร้างความมั่นใจ 5) ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจ โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน 2559 ถึงเดือนพฤษภาคม 2559 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้รับบริการ หน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ ผู้บริหาร และบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด สถานภาพในองค์กร หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การใช้บริการหน่วยธุรการและสารบรรณ

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพบริการความคาดหวังต่อการให้บริการและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ 3. ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ 4. ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ 5. ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีของ Parasuraman² ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน นำไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาใช้จริงกับบุคลากรคณะฯ ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยส่งเสริมการบริการที่ศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด สถานภาพในองค์กร หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การใช้บริการหน่วยธุรการและสารบรรณ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการให้บริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการนำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้
3. ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ
4. ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ
5. ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด ในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale) โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวในช่องระดับที่คาดหวัง และอีกหนึ่งคำตอบเดียวในช่องที่ได้รับจริงที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการมากที่สุด ตามเกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale

ระดับความคาดหวังและได้รับจริง	คะแนนของตัวเล็อก
มากที่สุด หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก หรือ เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง หรือ ไม่แน่ใจ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย หรือ ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามมีข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จะใช้ค่าเฉลี่ยเป็นตัวเลขสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้ ดังนั้น จึงต้องกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ระดับความคาดหวังและที่รับจริง จะมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ คาดหวัง และที่รับจริง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ คาดหวัง และที่รับจริง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ คาดหวัง และที่รับจริง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ คาดหวัง และที่รับจริง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ คาดหวัง และที่รับจริง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การจัดลำดับความคิดเห็นในการจัดลำดับความสำคัญของบริการด้านต่างๆการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามมีข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS (Statistics Package for the Social Sciences) โดยการวิเคราะห์สถิติ ดังนี้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ค่า T-test ค่า One-Way ANOVA และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ในระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยส่งเสริมการบริการที่ศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการหน่วยธุรการและสารบรรณ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด สถานภาพ ในองค์กร หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การใช้บริการหน่วยธุรการและสารบรรณ โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จำนวน 170 คน เพศของผู้รับบริการหน่วยธุรการและสารบรรณที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 และเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 อายุ 41-50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และอายุ 51 ปี ขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 86 คน

คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมา คือ ประิญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 อนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 สถานภาพในองค์กรแบ่งตามประเภทการจ้างมากที่สุด คือ พนักงานมหาวิทยาลัย คณะสัตวแพทยศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา คือ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ลูกจ้างประจำ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ส่วนประเภทบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สายสนับสนุน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 และสายวิชาการจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 หน่วยงานที่สังกัด ของผู้รับบริการหน่วยธุรกิจและสารบรรณที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ โรงพยาบาลสัตว์ประศูอาทร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา คือ โรงพยาบาลปศุสัตว์และสัตว์ป่า ปศุปลาน์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 สำนักงานคณบดี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ศูนย์เฝ้าระวังและติดตามโรคจากสัตว์ป่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ภาควิชาปริคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ภาควิชาเวชศาสตร์คลินิก และการสาธารณสุขจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และ ศูนย์ตรวจวินิจฉัยทางการสัตวแพทย์จำนวน 6 คน คิดเป็น

ร้อยละ 3.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการหน่วยธุรกิจและสารบรรณ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาแล้วระยะเวลา 3-5 ปีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา คือ ระยะเวลา 6-9 ปีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไปจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ระยะเวลา 1-2 ปีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 การใช้บริการหน่วยธุรกิจและสารบรรณที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 85.9 และไม่เคยใช้บริการจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 14.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการให้บริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ

ระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังในรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.742 และมีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย (X) เท่ากับ 4.16 รองลงมาด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ มีค่าเฉลี่ย (X) เท่ากับ 4.11 ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย (X) เท่ากับ 4.08 ด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (X) เท่ากับ 4.05 และด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย (X) เท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวัง

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.96	0.726	มาก
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ	4.11	0.738	มาก
ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.08	0.737	มาก
ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.16	0.734	มาก
ด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.05	0.778	มาก
รวม	4.07	0.742	มาก

ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.775 และมีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.95 รองลงมา คือ ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้าง

ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.93 ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.85 ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.84 ด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

ระดับที่ได้รับจริง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.84	0.770	มาก
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ	3.95	0.761	มาก
ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	3.85	0.797	มาก
ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ	3.93	0.745	มาก
ด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.75	0.803	มาก
รวม	3.86	0.775	มาก

ส่วนที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญของบริการด้านต่างๆ ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการจากหน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ มากที่สุด รองลงมา คือ

ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความสำคัญของการบริการ

การบริการด้านต่างๆ	\bar{X}	S.D.	ความสำคัญ
ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.74	0.852	มาก
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ	4.12	0.768	มาก
ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.10	0.813	มาก
ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.09	0.724	มาก
ด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.08	0.777	มาก

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ของผู้รับบริการหน่วยธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ

สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง		ระดับที่ได้รับจริง		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.96	0.726	3.84	0.770	4.285	0.000*
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ	4.11	0.738	3.95	0.761	6.277	0.000*
ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.08	0.737	3.85	0.797	7.508	0.000*
ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.16	0.734	3.93	0.745	8.518	0.000*
ด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.05	0.778	3.75	0.803	9.278	0.000*
รวม	4.07	0.742	3.86	0.775		

ช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการในรายด้านทุกด้านและโดยรวมมีค่าเป็นบวก โดยช่องว่างที่กว้างที่สุด คือ ด้านที่ 4 การให้

บริการที่สร้างความมั่นใจ เท่ากับ 0.41 ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เท่ากับ 0.12

ตารางที่ 5 ช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของผู้รับบริการคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้าน

คุณภาพบริการ	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและที่ได้รับจริง ^a (ผลต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและที่ได้รับจริง)
ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.12
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ	0.16
ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	0.23
ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ	0.41
ด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	0.30
โดยรวม ^b	0.21

^a = ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและที่ได้รับจริงรายด้าน = ค่าเฉลี่ยความคาดหวังรายด้าน-ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจริงรายด้าน

^b = ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและที่ได้รับจริงโดยรวม = ค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวม-ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจริงโดยรวม

3. การหาความสำคัญของการบริการด้านต่างๆ

คุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังมากที่สุดสำคัญเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.12 รองลงมา คือ ด้านการ

ให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ และด้าน การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.10 และ 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 การหาความสำคัญของการบริการทั้ง 5 ด้าน

การบริการด้านต่างๆ	\bar{X}	S.D.	t	Sig	ความสำคัญ
ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.74	0.852	56.502	0.000*	มาก
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ	4.12	0.768	69.068	0.000*	มาก
ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.10	0.813	64.771	0.000*	มาก
ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.09	0.724	72.868	0.000*	มาก
ด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.08	0.777	67.574	0.000*	มาก

อภิปรายและสรุปผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการหน่วยธุรกิจและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาความสำคัญของการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ หน่วยธุรกิจและสารบรรณงานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน การศึกษาของพัชราและคณะ พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานธุรการอยู่ในระดับมาก³ ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการในระดับมาก เนื่องจากการกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของงานไว้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใช้งานที่ทันสมัย

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ให้

คำแนะนำและบริการไม่ผิดพลาด นอกจากนี้ให้บริการสืบค้นเอกสารได้สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา

1.3 ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ มีคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมตอบสนองต่อความต้องการของท่าน มีความเข้าใจและทราบถึงความต้องการของท่านเป็นรายบุคคลได้

1.4 ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ มีคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการอยู่ มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพและให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการในระดับมาก เนื่องจากมีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน เข้าใจปัญหา และความต้องการเสมือนเป็นปัญหาของตนเอง และมีการแจ้งให้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินการหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการหน่วยธุรกิจและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงต่อคุณภาพ

การบริการทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงสรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังและที่ได้รับจริงต่อการให้บริการจากหน่วยธุรกิจและสารบรรณแตกต่างกัน เนื่องมาจากผู้รับบริการมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกันอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการรวดเร็ว และแก้ไขปัญหาของท่านเสมือนเป็นปัญหาของตนเองได้ เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังมากต่อหน่วยธุรกิจและสารบรรณ การศึกษาของโชยิตา พบว่า คะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการที่ได้รับจริงมากกว่าที่คาดหวัง โดยแตกต่างกันทางสถิติ⁴ นอกจากนี้ มีช่องว่างความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการในรายด้านทุกด้านมีค่าเป็นบวกอธิบายได้ว่า หน่วยธุรกิจและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี สามารถจัดบริการได้น้อยกว่าความคาดหวัง โดยช่องว่างที่กว้างที่สุดคือ ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ อธิบายได้ว่า การให้บริการที่สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการนั้น ผู้รับบริการคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพสูงขึ้นกว่าเดิม ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อธิบายได้ว่าเป็นบริการที่ตอบสนองและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากสถานที่ที่ใช้ติดต่องานอาจไม่สะดวกต่อการเข้าถึง และการจัดเก็บเอกสารไม่มีสถานที่เพียงพอจึงทำให้ดูไม่เป็นระเบียบ

3. ความสำคัญของการให้บริการในด้านต่างๆกับ ผู้รับบริการหน่วยธุรกิจและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังมากที่สุดสำคัญเป็นอันดับ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ เนื่องจากหนังสือที่รับเข้าและส่งออกของหน่วยธุรกิจและสารบรรณนั้นมีหนังสือหลายแบบ เช่น การลงทะเบียนหนังสือรับ-ส่งหนังสือ พิจารณากลับกรองหนังสือ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ร่างหนังสือ พิมพ์หนังสือ ตรวจทานหนังสือ เวียนหนังสือประชาสัมพันธ์หนังสือ ผลิตสำเนาเอกสารติดต่อ ทำลายหนังสือ จัดเก็บหนังสือราชการ หนังสือที่มีไประหว่างส่วนราชการ รวมถึงชั้นความลับของหนังสือต่างๆที่มีปริมาณมากต่อวัน ผู้รับบริการจึงต้องการความถูกต้องสะดวกและรวดเร็ว

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ควรมีการปรับปรุงข้อมูลลงในระบบงานบริการสารสนเทศด้านต่างๆ ของหน่วยธุรกิจและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ ในเว็บไซต์ของคณะเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลที่ทันสมัยที่สุด และมีลิงค์ ที่สามารถเปิดข้อมูลเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมด้านต่างๆ ได้ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการด้านอื่นๆ ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพิ่มเติม
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจจะมีผลกระทบต่อระดับความคาดหวังต่อการให้บริการหน่วยธุรกิจและสารบรรณงานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หรืออาจมีการเปลี่ยนช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
3. สร้างช่องทางการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม หรือรายบุคคล เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ รศ.ดร.น.สพ.กัมพล แก้วเกษ ที่ได้ตรวจสอบแบบสอบถามและให้คำแนะนำในการทำวิจัย และขอบคุณเจ้าหน้าที่ บุคลากรทุกท่านที่กรุณาช่วยตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล และขอบคุณคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

1. พัทธา กลิ่นเปี่ยม, ธนวัน ชงวรรณฉัตร, รัตนาภรณ์ ปานยิ้ม. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานธุรการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. ใน: การประชุมวิชาการ ครั้งที่ 10. วันที่ 14-25 มีนาคม 2559. ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพฯ; 2559. หน้า 1-8.
2. Parasuraman A, Zeithamal VAS, Berry LL. A Conceptual model of Services Quality and its implication for future research. Journal of Marketing 1988;22:41-50.
3. Krejcie RV, Daryle MW. Determining Sample Size for Research Activities. Educ Psychol Meas, 1970;3:608.
4. โชยิตา แก้วเกษ. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก 2556;11(1):41-53.