

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ  
ของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

THE RELATIONSHIP BETWEEN EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF  
SERVICE QUALITY IN CHANTHABURI AND SAKAEO ADMINISTRATION  
CAMPUS OFFICE OF THE PRESIDENT BURAPHA UNIVERSITY

ยุพารัตน์ เสกประเสริฐ<sup>1\*</sup> พิมพ์ปวีณ์ วัฒนาทรงยศ<sup>2</sup> และพรณิ พิมำพันธุ์ศรี<sup>3</sup>  
Yuparat Sakeprat<sup>1\*</sup> Pimpawee Watthanasongyot<sup>2</sup> and Punnee Pimapunsi<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ บุคลากรและนิสิต ที่รับบริการจากกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี และกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 362 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา โดยจำแนกประชากรออกเป็น ส่วน ๆ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นในมิตติความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 0.927 และ มิตติการรับรู้คุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 0.940 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Sample t-Test One way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย 1) ระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้วในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้วในภาพรวม อยู่ใน

\* Corresponding author e-mail : yuparat\_ploy@hotmail.com

<sup>1</sup> นิสิตหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท แพน ราชเทวี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา



ระดับมาก โดยมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว ไม่มีความสัมพันธ์กัน

**คำสำคัญ :** ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพการให้บริการ

### **Abstract**

This research aimed at identifying the expectations for the service quality, as well as the levels of perceptions for the service quality, and the relationship between the expectations and the perceptions for the service quality in Chanthaburi and Sakaeo administration campuses, Office of the President, Burapha University. The samples for the study were 362 persons who were lecturers, personnel, and students, getting the services from Chanthaburi and Sakaeo administration campuses, Office of the President, Burapha University. They were selected through the quota sampling, and then were classified into sections. The research tools used for collecting the data of the study were five-rating-scale questionnaires with the reliability values of 0.927 and 0.904 for the dimensions of quality service expectations and quality service perceptions, respectively. Statistics used for analyzing the data were frequency, percentage, average score, standard deviation, Independent Sample t-Test, One way ANOVA, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The findings revealed that in regard to the levels of the expectations and the perceptions for the quality services in Chanthaburi and Sakaeo administration campuses, Office of the President, Burapha University, they were both rated, as a whole, at the 'high' level with the levels of the expectations higher than that of the perceptions. In addition, with regard to the relationship between the expectations and the perceptions for the quality services in Chanthaburi and Sakaeo administration campuses, it was found that there was relationship toward the same direction for the quality services in Chanthaburi administration campus with statistical significance at the 0.05 level; however, there was no relationship regarding this for the quality services in Sakaeo administration campus.

**Keywords:** Expectations, Perceptions, Service Quality

## บทนำ

จากกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากลและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ถูกลดเกียจ แบบได้ง่ายและรวดเร็ว คนหรือทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ลอกเลียนได้ยากและซ้ากว่า ดังนั้นการส่งมอบงานบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ ผู้ให้บริการจะต้องสามารถสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้น โดยการพัฒนาคุณภาพในการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการพัฒนาให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีพฤติกรรมในการแสดงออกที่มีความสามารถในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัชวาล ทัดสีวัช (2552) กล่าวว่า คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมีหน่วยงานกลางในการติดต่อประสานงาน การบริการอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกองค์กร รวมทั้งมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานทางการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงาน ประสานงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยบูรพา ได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่ว่า “ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี พัฒนามาตรฐานและคุณภาพการทำงานตามภารกิจที่รับผิดชอบเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของผลงานและเป็นที่ยอมรับของส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา” ทั้งยังได้มีการกำหนดอัตลักษณ์ โดยพิจารณาจากเป้าหมาย วิธีการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรและพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี โดยให้บุคลากรทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีแสดงออกทางพฤติกรรม มีความตระหนักและถือปฏิบัติเป็นปกติในชีวิตการทำงานประจำวัน โดยใช้อักษรแต่ละตัวของคำศัพท์ภาษาอังกฤษ คำว่า “SERVICE” เป็นอักษร นำความหมายเชิงพฤติกรรมเพื่อแสดงความเป็นอัตลักษณ์ของสำนักงานอธิการบดี

กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา มีนโยบายการบริหารงานแบบ “รวมศูนย์บริการ” ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานระดับกองอื่น ๆ ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกประสานงานและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ในส่วนงานต่าง ๆ ภายในกองและหน่วยงานระดับคณะที่จัดตั้งภายในวิทยาเขตจันทบุรีและวิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งจะมีการวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานและบุคลากรจากแบบประเมินผล ซึ่งจากผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยบูรพาภาพรวมประจำปีการศึกษา 2556 ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ด้านระบบสารสนเทศที่ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านความพร้อมของห้องเรียนห้องปฏิบัติการ เครื่องมือและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ด้านระบบสาธารณูปโภค ด้านระบบความปลอดภัยของอาคาร



สถานที่ ชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งผลการประเมินในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาที่กำหนดที่ 3.51 (สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557) แต่ในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมท้ายแบบสอบถามกลับมีความคิดเห็นของนิสิตจำนวนมาก ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นการเสนอปัญหาที่ได้รับจากการรับบริการในส่วนงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เช่น ด้านทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพแวดล้อมที่ชี้ให้เห็นถึงปัญหาของการให้บริการ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อคำถามในประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยภาพรวม พบว่า ข้อคำถามยังไม่ครอบคลุมในหลาย ๆ องค์ประกอบและการประเมินเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถทราบถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขที่ชัดเจนได้ โดยในด้านการศึกษาวิจัยได้มีโมเดลที่นิยมนำมาวัดคุณภาพของการบริการ เพื่อศึกษาปัญหาคุณภาพของการบริการ คือ SERVQUAL MODEL ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) โดยประกอบด้วยมิติต่าง ๆ 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ที่นิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายในทางวิชาการ

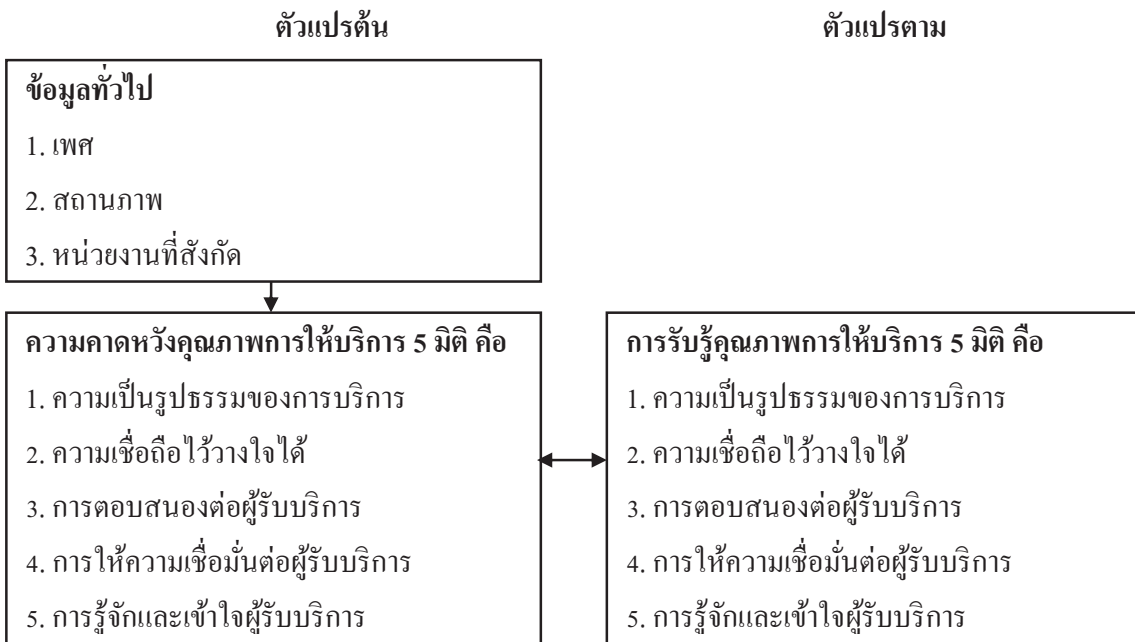
จากความสำคัญดังกล่าวในวิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อตอบสนองการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการทำงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ การพัฒนาคุณภาพในงานบริการการปรับปรุงระบบการบริการให้มีคุณภาพ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อม เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นยิ่งที่จะต้องดำเนินการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ อันนำไปสู่การวางแผนพัฒนาระบบงานบริการของกลุ่มงานในการนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของ กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

## กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในงานบริการ SERVQUAL MODEL ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) ใน 5 มิติ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาแนวคิดเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยอาศัยแนวคิดเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของ Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) โดย Lovelock C. & Wright L. (1999 อ้างถึงใน กรรณภัทร กันแก้ว, 2555) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคนแตกต่างกันตามลักษณะของการบริการที่เข้าไปใช้บริการ การบริการที่ดีต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มีประโยชน์และบริการที่จัดให้มันต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่ มิใช่จัดให้แก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ คุณภาพด้านบริการมีกรอบที่เป็นมาตรฐานของการบริการ คือ SERVQUAL (Service quality attributes) เป็นมาตรฐานสากลของการบริการและเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดความพึงพอใจ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องหรือตรงความต้องการ จึงจำเป็นต้องศึกษาการรับรู้ (Perceptions) ในปัจจุบันของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการบริการ

## แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง

Tenner & Detoro (1992 อ้างถึงใน เพ็ญภิญญา สถิตธีรานนท์, 2555) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับควรเป็นไปตามการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนี้เกิดจากประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมา ประสบการณ์อื่นและการบริหารทางการตลาดของบริการนั้น ซึ่งในการตลาดของบริการต้องมีการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบถึงการบริการที่แท้จริง ถ้าเกินความเป็นจริงจากบริการที่ได้รับผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าน้อยกว่าความเป็นจริงก็ยากที่จะดึงดูดใจให้ผู้มารับบริการได้ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพตามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการที่ได้รับ โดยผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนเองบรรลุผลอย่างครบถ้วนและมีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการนั้นได้ โดยการเปรียบเทียบประสบการณ์จริงที่เคยได้รับและบริการจริงก่อนที่จะชำระค่าบริการ การตัดสินใจว่าบริการใดไม่เป็นที่พึงพอใจ ก็คือ ความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองนั่นเองและจะมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้มากที่สุด ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการบริการจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายลักษณะความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน

Lovelock & Wright (1999 อ้างถึงใน กรรณภัทร กันแก้ว, 2555) กล่าวว่าความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกันตามลักษณะของการบริการที่เข้าไปใช้บริการ ทั้งนี้ระดับความคาดหวังก็แตกต่างกันด้วยขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการเขียนเป็นสมการได้ดังนี้คือ

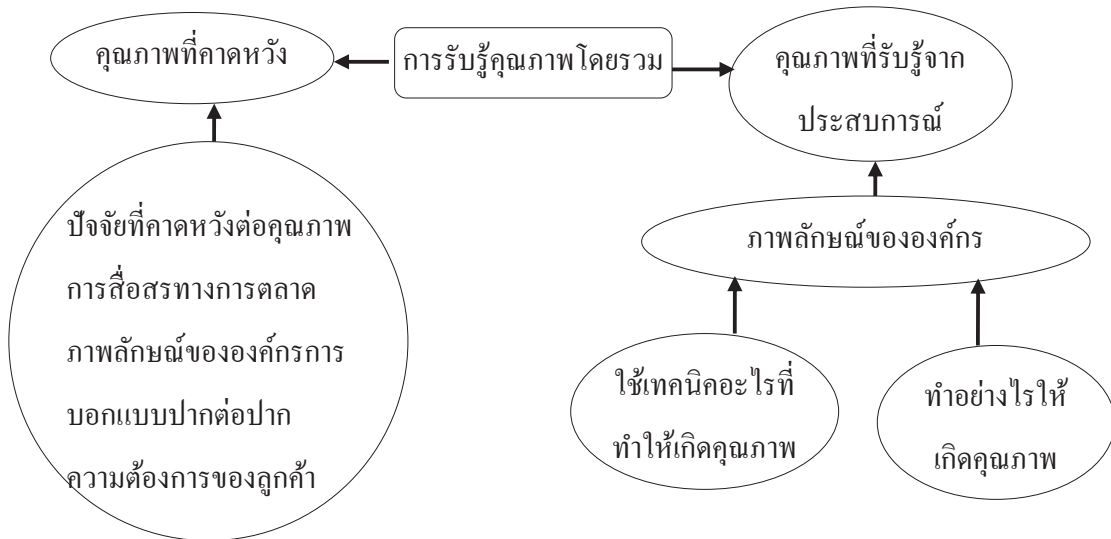
$$\text{ความพึงพอใจ} = \frac{\text{การบริการที่ได้รับ}}{\text{การบริการที่คาดหวัง}}$$

## แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้

Gronroos (1990 อ้างถึงใน เอกอนงค์ ดนัยนฤมล, 2554) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ

1. ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ ดังแสดงในภาพประกอบ 2-5 โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับการอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการของผู้รับบริการเอง

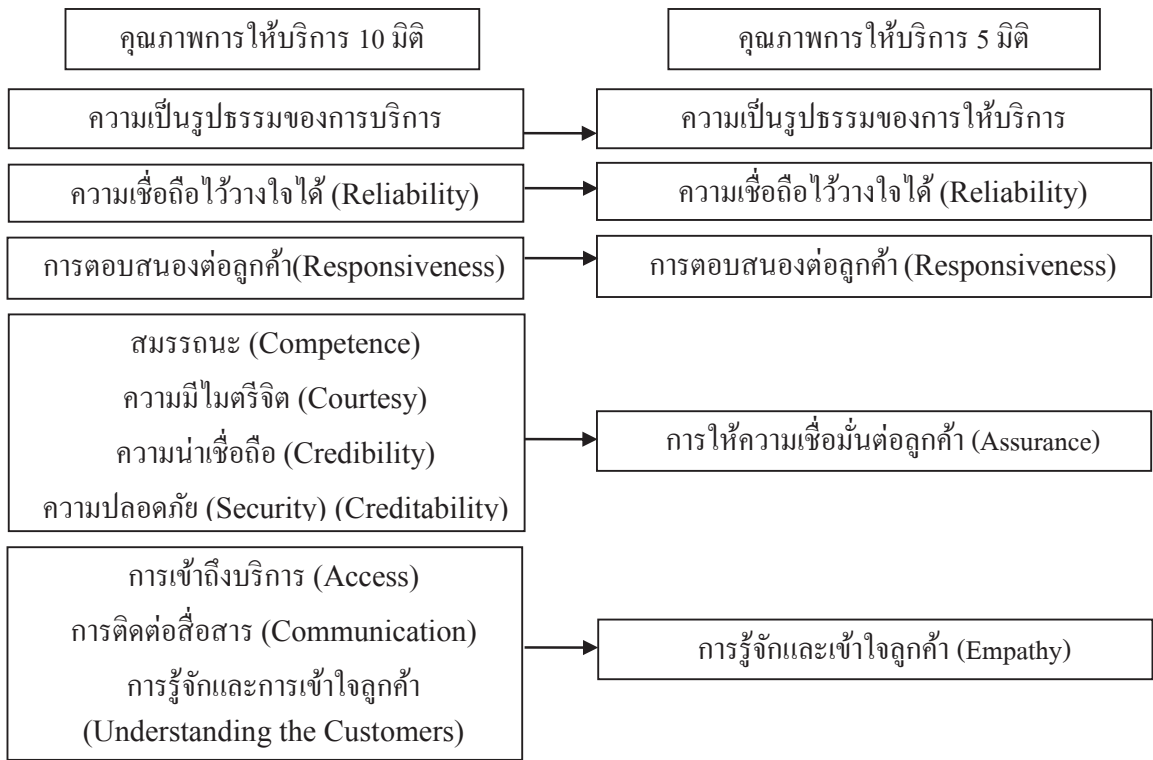
2. ลักษณะตามหน้าที่ที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะหาอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับจากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา



ภาพที่ 2 การรับรู้คุณภาพโดยรวม Gronroos (1990)

### แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

อมรพิมล พิทักษ์ (2555) กล่าวว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพการบริการทางการตลาด ตั้งแต่ ค.ศ. 1985 ผู้ที่วิจัยและสร้างเครื่องมือนี้คือ Parasuraman, Zeithaml & Berry โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการใช้บริการ ซึ่งทำให้สามารถนำมาพัฒนาบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ Parasuraman, Zeithaml & Berry ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) ทั้งนี้ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) จาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบความสำเร็จ

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ทำการศึกษา คือ อาจารย์ บุคลากร และนิสิต ในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรีและมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ที่รับบริการจาก 3 กลุ่มงาน คือ หน่วยการเงิน หน่วยวิชาการและงานกิจการนิสิต ทั้งหมดจำนวน 3,759 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกประชากรออกเป็น ส่วน ๆ ตามระดับของตัวแปรที่สนใจศึกษา (สมุทพร ชำนาญ, 2557) โดยได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 362 คน กำหนดโดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง



แบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของยามานะ (Yamane, 1970) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม แบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ทั้งนี้ ได้หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งมีค่าระหว่าง 0.50 ถึง 1.00 (ฐิติวัจน์ ฐิติภาสวณิช, 2553) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคอนบราค ในด้านความคาดหวังคุณภาพการบริการเท่ากับ .927 และด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการเท่ากับ .940 ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description analysis) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Sample t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

## ผลการวิจัย

จากแบบสอบถาม จำนวน 362 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม แสดงดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) ( $n = 362$ )	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	106	29.30
หญิง	256	70.70
2. สถานภาพ		
อาจารย์	11	3.00
บุคลากร	6	1.70
นิสิต	345	95.30
3. หน่วยงานที่สังกัด		
กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี	4	1.10
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	78	21.50
คณะอัญมณี	74	20.40
คณะเทคโนโลยีทางทะเล	74	20.40
กองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว	2	0.60
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์	67	18.50
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	63	17.40
รวม	362	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน (ร้อยละ 70.70) และเพศชาย จำนวน 106 คน (ร้อยละ 29.30) ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนิสิต จำนวน 345 คน (ร้อยละ 95.30) รองลงมา มีสถานภาพเป็นอาจารย์ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.00) และมีสถานภาพเป็นบุคลากร จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.70) ตามลำดับ ในด้านหน่วยงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 78 คน (ร้อยละ 21.50) รองลงมาสังกัดคณะอักษรศาสตร์และคณะเทคโนโลยีทางทะเล จำนวน 74 คน (ร้อยละ 20.40) สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 18.50) สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 63 คน (ร้อยละ 17.40) สังกัดกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.10) และสังกัดกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.60) และผลการวิจัยสามารถจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและบุคลากรกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

1.1 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

มิติคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.04	0.67	มาก	5
2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.08	0.77	มาก	4
3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.10	0.75	มาก	3
4.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.15	0.66	มาก	1
5.การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.12	0.74	มาก	2
รวม	4.10	0.64	มาก	

จากตารางที่ 2 แสดงถึงความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.64$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละมิติ พบว่า มิติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ

## 1.2 ผลการศึกษาในระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้คุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

มิติคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.46	0.61	มาก	3
2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.41	0.69	มาก	5
3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.46	0.69	มาก	2
4.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.48	0.69	มาก	1
5.การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.41	0.73	มาก	4
รวม	3.44	0.60	มาก	

จากตารางที่ 3 แสดงถึงความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = 0.60$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละมิติ พบว่า มิติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

ตารางที่ 4 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยรวม กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

มิติคุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	ความแตกต่าง (P-E)	อันดับความ แตกต่าง
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.04	3.46	-0.58	5
2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.08	3.41	-0.67	3
3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.10	3.46	-0.64	4
4.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.15	3.48	-0.67	2
5.การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.12	3.41	-0.71	1
รวม	4.10	3.44	-0.66	

จากตารางที่ 4 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า มีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.66 โดยมีที่ค่าความแตกต่างมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ

1.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

มิติคุณภาพการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.28*	0.00	ค่อนข้างต่ำ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.25*	0.00	ค่อนข้างต่ำ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.17*	0.01	ต่ำ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	0.26*	0.00	ค่อนข้างต่ำ
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	0.17*	0.01	ต่ำ
รวม	0.25*	0.00	ค่อนข้างต่ำ

จากตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 ไปในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.25$ ) โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 2. ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและบุคลากรกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว

### 2.1 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว

มิติคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.85	0.45	มาก	1
2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.82	0.65	มาก	4
3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.84	0.57	มาก	2
4.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.83	0.49	มาก	3
5.การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.77	0.48	มาก	5
รวม	3.81	0.46	มาก	

จากตารางที่ 6 แสดงถึงความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ,  $SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละมิติ พบว่า มิติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการตามลำดับ

### 2.2 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้คุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว

มิติคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.50	0.58	มาก	1
2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.47	0.60	มาก	2
3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.42	0.59	มาก	3
4.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.39	0.51	ปานกลาง	5
5.การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.40	0.57	ปานกลาง	4
รวม	3.44	0.50	มาก	

จากตารางที่ 7 แสดงถึงความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละมิติ พบว่า มิติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการและด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการตามลำดับ

### 2.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ กองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว

**ตารางที่ 8** ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมกองบริหาร  
วิทยาเขตสระแก้ว

มิติคุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	ความแตกต่าง (P-E)	อันดับความ แตกต่าง
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.85	3.50	-0.35	4
2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.82	3.47	-0.35	5
3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.84	3.42	-0.42	2
4.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.83	3.39	-0.44	1
5.การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.77	3.40	-0.37	3
รวม	3.81	3.44	-0.37	

จากตารางที่ 8 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ  
โดยรวม พบว่า มีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.37 โดยมีมิติที่ค่าความแตกต่างมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น  
ต่อผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความ  
เป็นรูปธรรมของการบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ตามลำดับ

### 2.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการกอง บริหารวิทยาเขตสระแก้ว

**ตารางที่ 9** ความสัมพันธ์ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว

มิติคุณภาพการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	p-value	ระดับความ สัมพันธ์
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	-0.83	0.35	สูง
2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.01	0.87	ต่ำ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.07	0.45	ต่ำ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	-0.05	0.61	ต่ำ
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	-0.20*	0.02	ค่อนข้างต่ำ
รวม	-0.93	0.29	ค่อนข้างต่ำ

จากตารางที่ 9 แสดงถึงความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีความสัมพันธ์ในภาพรวม ( $r = -0.93$ ) มีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ก่อนข้างต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับก่อนข้างต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 10 สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน พบว่า

สมมติฐาน	ผลการวิจัย		
	สถิติ	กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี	กองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว
1. เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน	t	-1.07	0.60
	P-value	0.29	0.55
2. สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน	F	1.56	4.36*
	P-value	0.21	0.02
3. หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน	F	0.53	7.67*
	P-value	0.67	0.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัดของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี มีความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว พบว่า ข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพและหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 11** สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันของกองบริหาร วิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา มีการรับรู้ ในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน พบว่า

สมมติฐาน	ผลการวิจัย		
	สถิติ	กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี	กองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว
1. เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน	t	-0.39	0.09
	P-value	0.70	0.93
2. สถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน	F	0.94	1.33
	P-value	0.39	0.27
3. หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน	F	0.76	25.67*
	P-value	0.52	0.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัดของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี มีการรับรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว พบว่า หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 12** สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ของกองบริหาร วิทยาเขตจันทบุรีและกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐาน	หน่วยงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ	กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี	0.25*	0.00
	กองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว	-0.93	0.29

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรีในภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนความคาดหวังและการรับรู้ของกองบริหารวิทยาเขตสระแก้วในภาพรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน



## อภิปรายผล

### 1. กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

1.1 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและบุคลากรกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังทุกด้านในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ จูรีพร ทองทะวัย (2555) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่จะได้รับการบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรและความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวังก็จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยมีติที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับวนาพรรณ ชื่นอิม, พาณี สีตกะลิน และอารยา ประเสริฐชัย (2558) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและบุคลากรกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี โดยภาพรวมผู้รับบริการมีการรับรู้ทุกด้านในระดับมาก ซึ่ง กิตติพันธ์ เอื้ออภิญญกุล (2553) และวิศรารัมโพธิ์ทอง (2554) ได้กล่าวว่า การรับรู้เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคล อันเนื่องมาจากการตีความหรือการแปลความอาการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วย ซึ่งมีความแตกต่างกันตามพื้นฐานและประสบการณ์ของแต่ละคนซึ่งผู้วิจัยขอเสนอสมมติที่ผู้รับบริการมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด 2 มิติ คือ 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อาทิ ผู้รับบริการได้รับการบริการด้วยความเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของบุคลากร 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อาทิ ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้

1.3 จากผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี พบว่ามีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับที่รับรู้ในทุกมิติ และเมื่อพิจารณาความแตกต่างหรือช่องว่างของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ อมรพิมล พิทักษ์ (2555) ที่กล่าวว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการใช้บริการ ซึ่งทำให้สามารถนำมาพัฒนาบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ทั้งนี้ พบว่ามิติที่หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อนำไปไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำเสนอใน 2 มิติแรกที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขเนื่องจากมีช่องว่างหรือความแตกต่างมากที่สุด คือ 1) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าสิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขในลำดับต้น ๆ คือ ผู้ให้บริการควรความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการ ทุกครั้งที่ท่านมาติดต่อรับฟังปัญหาในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการด้วยความตั้งใจและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่าง



ถูกต้องเหมาะสมและทันเวลา 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าเพศหญิงมีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศหญิงอาจต้องการการสื่อสารหรือบริการที่อ่อนโยน สุภาพเป็นมิตรและต้องการได้รับบริการอย่างมีอาชีพมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญของบุคลากรเพื่อจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้

1.4 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน คือ เมื่อผู้รับบริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการมากความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการก็จะมากตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเพราะผู้รับบริการมีความคาดหวังคุณภาพบริการที่ดีเกี่ยวกับมิติการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า เช่น ผู้ให้บริการมีความรู้และแม่นยำในกฎระเบียบเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ผู้ให้บริการทุกคนปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมีการแสดงออกถึงการให้บริการที่สุภาพและเป็นมิตรโดยหลังจากที่ผู้รับบริการได้เข้ามารับรู้จริงในคุณภาพการบริการ พบว่าเป็นไปตามที่คาดหวังเอาไว้ จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันซึ่ง ศรีชัยพงษ์ เทียงธรรม (2552) ได้กล่าวถึงการให้บริการของผู้ให้บริการ ณ จุดบริการ ที่มีผลต่อการรับรู้เชิงบวก ด้านมิติในการให้บริการ 4 ด้านเรียกว่า RASC ซึ่งได้กล่าวถึง Adaptability ที่เป็นการปรับการบริการตามความต้องการของลูกค้า โดยการบริการในมิตินี้พนักงานต้องแสดงถึงความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ อธิบายกฎระเบียบได้อย่างแม่นยำและสุภาพและใช้ความพยายามอย่างจริงจังในการช่วยเหลือหรือหาทางปรับการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะสามารถสร้างการรับรู้เชิงบวกให้กับผู้รับบริการได้

## 2. กองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว

2.1 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและบุคลากรกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังทุกด้านในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ จุลแก้ว (2555) ที่ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอมิติที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังเรียงลำดับจากระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

2.2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและบุคลากรกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว โดยภาพรวมผู้รับบริการมีการรับรู้ทุกด้านในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอมิติที่ผู้รับบริการมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด 2 มิติ คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อาทิ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความทันสมัย 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อาทิ ผู้รับบริการได้รับบริการสะดวก มีมาตรฐานและเป็นไปตามขั้นตอนที่แจ้งผู้รับบริการ

2.3 จากผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริหาร วิทยาเขตสระแก้ว พบว่าระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ในทุกมิติ และเมื่อพิจารณาความแตกต่างหรือช่องว่างของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ พบว่ามิติที่หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อนำไปไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำเสนอใน 2 มิติแรกที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขเนื่องจากมีช่องว่างหรือความแตกต่างมากที่สุด คือ 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการจากการศึกษาพบว่า สิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขในลำดับต้น ๆ คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ โดยแสดงออกถึงการให้บริการที่สุภาพและเป็นมิตร มีเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้และแม่นยำในกฎระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ Chakrapani (1998 อ้างถึง สุนทรี ตระการสุข, 2550) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในงาน โดยต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ แก้ปัญหาได้รวดเร็ว มีการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ มีความเอื้ออารีและให้เกียรติผู้รับบริการ ทำตามนัดหมาย สามารถให้ความรู้หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้รับผิดชอบในหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ดี 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการจากการศึกษาพบว่า สิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขในลำดับต้น ๆ คือ ควรให้ความใส่ใจต่อข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการบริการบริการด้วยความเต็มใจมี ปรียามารยาทที่ดีที่จะให้ความช่วยเหลือและสามารถตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้รวดเร็วและจับใจ

2.4 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน คือ เมื่อความคาดหวังมากการรับรู้อาจไม่มากตามด้วย ทั้งนี้อาจมาจากคุณภาพการให้บริการที่ยังไม่สามารถสร้างการรับรู้ให้กับผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ในมิติการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงข้าม ซึ่งอาจมาจากระดับความคาดหวังมาก แต่ระดับการรับรู้ น้อย ซึ่งแสดงว่าการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควรหรือไม่ตอบสนองความต้องการที่คาดหวัง อาจมาจากผู้ให้บริการขาดความสนใจต่อความต้องการ การรับฟังปัญหาในการเข้ารับบริการ การเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและการแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่ผู้รับบริการยังไม่สามารถรับรู้ได้ดีเท่าที่ควร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของบริหารวิทยาเขตจันทบุรี และ กองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยในประเด็นดังต่อไปนี้

#### 1. กองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการมีมากกว่าระดับการรับรู้ในทุกด้าน ซึ่งขอจำแนกออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในระบบการช่วยอำนวยความสะดวก รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ ยังเป็นปัญหาสำหรับผู้รับบริการ จึงเสนอแนะว่าหน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ระบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานผ่านทางระบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา เพิ่มเพิ่มความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เป็นด้านที่เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด จึงเสนอแนะว่า หน่วยงานและบุคลากรควรจัดทำโครงการประเมินผลหลังมีผู้มาติดต่อเข้ารับบริการในทุกครั้ง เพื่อให้บุคลากรสามารถตรวจสอบการให้บริการของตนเอง ในขณะที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที และยังสามารถทราบระดับการรับรู้หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เพื่อให้บุคลากรนำไปพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการและสร้างความเชื่อมั่น ความเชื่อถือต่อผู้รับบริการ

## 2. คุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการมีมากกว่าระดับการรับรู้ในทุกด้านซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในระบบการช่วยอำนวยความสะดวก รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ ยังเป็นปัญหาสำหรับผู้รับบริการ เช่นเดียวกับกับกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี จึงเสนอแนะว่า หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ระบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานผ่านทางระบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา เพิ่มเพิ่มความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ คือ การแสดงออกถึงการให้บริการที่สุภาพและเป็นมิตร เชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ มีการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้และแม่นยำในกฎระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ เป็นด้านที่เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด จึงเสนอแนะว่า หน่วยงานควรจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างและพัฒนามาตรฐานทางวิชาชีพ เพื่อให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจในการปฏิบัติงาน ทั้งยังสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาหน่วยงานต่อไปได้เพื่อก้าวเข้าสู่มาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อพัฒนาและประเมินคุณภาพในการให้บริการในหน่วยงาน และควรมีการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการวิจัยมาเพื่อเปรียบเทียบและหาข้อผิดพลาดบกพร่องต่าง ๆ ทำให้ทราบปัญหาและแนวโน้มการรับรู้และความคาดหวังในการให้บริการเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรและมาตรฐานภายในหน่วยงาน

## เอกสารอ้างอิง

- กรรณภัทร กันแก้ว. (2555). รายงานการวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กิตติพันธ์ เอื้ออภิญญกุล. (2553). การรับรู้และความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริการและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- จรีพร ทองทะวัก. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัชวาล ทัดสีวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เพ็ญญา สติธิธรรานนท์. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วนาพรรณ ชื่นอ้อม, พาณิ สีดกะลิน และอารยา ประเสริฐชัย. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. *วารสารรามาชิดีสาร*, 21(1), 122-138.
- วิศรา ร่มโพธิ์ทอง. (2554). การรับรู้และความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อบทบาทการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรันยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). ปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการ. *Productivity World*, 14 (83), 42-43.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายใต้. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 5(2), 53-60.
- สมุทร ชำนาญ. (2557). การวิจัยทางการบริหารการศึกษา. ชลบุรี: ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.



- สมวงศ์ พงศ์สถาพ. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). *ระบบฐานข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเองออนไลน์ (e-sar)*. 2557. เข้าถึงได้จาก <http://e-sar.buu.ac.th/e-sar>
- สุนทรี ตระการสุข. (2550). *ความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา (ห้องสมุด)*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนบริหารศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อมรพิมล พิทักษ์. (2555). *คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เอกอนงค์ ดนัยนฤมล. (2554). *การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าศูนย์บริการ บริษัท สวนหลวง ออโต้เฮาส์ จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V.A. (1990), *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*. Massachusetts: Marketing Science Institute, Cambridge.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3<sup>rd</sup> ed). New York: Harper and row publication.