

การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ
จากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

The Study of Service Efficiency Due to Expectation and Real Acquirement by
A General Administration Office, Department of Pre-clinic and Applied Animal
Science, Faculty of Veterinary Science, Mahidol University

วิภาภรณ์ แก้วเมืองกลาง¹ ศรีญญา ศรีมา² จราวรรณ ทวีรัชกุลไพศาล³ ปริญ สุวรรณประภา⁴

ปานวาด ปรียานนท์⁵ พรทิพย์ เสมฉาย⁶ และกาญจนา ประสงค์⁷

Wipaporn keawmunagklang¹, Sarinya Srirama², Jarawan Taweerutchakulpaisan³,

Parin Suwannaprapha⁴, Panwad Preeyanont⁵, Porntip Samechai⁶

and Kanjana Prasong⁷

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

³ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

⁵ นักวิชาการการศึกษา คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

⁶ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

⁷ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ General Administration Officer Faculty of Veterinary Science Mahidol University

² General Administration Officer Faculty of Veterinary Science Mahidol University

³ General Administration Officer Faculty of Veterinary Science Mahidol University

⁴ Asst. Prof Dr. Faculty of Veterinary Science Mahidol University

⁵ Educator Faculty of Veterinary Science Mahidol University

⁶ General Administration Officer Faculty of Veterinary Science Mahidol University

⁷ General Administration Officer Faculty of Veterinary Science Mahidol University

E-mail : wipaporn.ke@gmail.com¹, sarinya.mua@gmail.com², jarawan.taw@gmail.com³,

parin.suw@gmail.com⁴, panwad.pre@gmail.com⁵, prontip.sam@gmail.com⁶, kanjana.prg@gmail.com⁷

Received: Feb. 27, 2025; Revised: Jun. 11, 2025; Accepted: Jun. 17, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ความคาดหวังของผู้รับบริการถูกนำมาเปรียบเทียบกับที่ได้รับจริงในการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ (3) การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการการ (4) การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ และ (5) การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปได้ถูกประเมินและใช้พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและลดช่องว่างระหว่างการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการจากงานบริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และ 3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

รูปแบบการวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรได้แก่ (1) ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ (2) ภาควิชาเวชศาสตร์คลินิกและการสาธารณสุข (3) ศูนย์เฝ้าระวังและติดตามโรคจากสัตว์ป่า สัตว์ต่างถิ่นและสัตว์อพยพ (4) ศูนย์ตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์ (5) สำนักงานคณบดี (6) โรงพยาบาลสัตว์ประจวบ (7) โรงพยาบาลปศุสัตว์ และสัตว์ป่า ปศุपालัน จำนวนทั้งสิ้น 183 คน กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 127 คน การศึกษาใช้วิธีคัดเลือกแบบสุ่มอย่างง่ายและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เชิงสถิติ ประกอบด้วย paired t- test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยสรุปได้ 3 ประเด็นได้แก่ (1) ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงในประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง (Mean = 4.36, S.D. = 0.44) และค่าที่ได้รับจริง (Mean = 4.38, S.D. = 0.44) (2) ผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -1.182, p = 0.239$) และ (3) การนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่พบว่าศักยภาพการให้บริการมีความสอดคล้องกับความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ ความคาดหวัง

Abstract

This research aims to study the service efficiency of general administrative officials. Department of Preclinical and Applied Animal Science Faculty of Veterinary Medicine Mahidol University The expectations of service recipients were compared with what was actually received in the service in 5 areas. Including 1) concreteness of the service, 2) reliability and trustworthiness of the service, 3) providing service that responds to needs, 4) providing service that builds confidence, and 5) providing service that is known and understood. Service receiver the competency of general administrative staff has been assessed and used to improve service efficiency and reduce the gap between service delivery and service recipients' expectations. The objectives are 1) to study the efficiency of service delivery according to the expectations and actual receipts of service recipients from the general administration staff, Department of Preclinical and Applied Animal Science, Faculty of Veterinary Science, Mahidol University 2) to compare the efficiency of service delivery according to the expectations and actual receipts of service recipients from the general administration work, Department of Preclinical and Applied Animal Science, Faculty of Veterinary Science, Mahidol University and 3) to use the obtained data to develop service potential to achieve the objectives and be efficient and meet the needs of service recipients

The research design is quantitative. The population groups were (1) Department of Preclinical and Applied Animal Sciences, (2) Department of Clinical Medicine and Public Health, (3) Disease Surveillance and Monitoring Center for Wild Animals, Invasive Animals and Migrant Animals, (4) Veterinary Diagnostic Center, (5) Dean's Office, (6) Prasuthorn Animal Hospital, (7) Pasupalan Livestock and Wildlife Hospital, totaling 183 people. The sample group is Faculty of Veterinary Medicine personnel Mahidol University, a total of 127 people. The study used a simple random selection method and the research instrument was a questionnaire. The data were analyzed with frequency distribution, mean, percentage, standard deviation (S.D.) and statistical analysis including paired t- test using the SPSS statistical package.

The research results can be summarized into 3 issues: (1) The expectation and actual results of service efficiency of general administrative staff were at a high level, with an average expectation (Mean =

4.36, S.D. = 0.44) and actual results (Mean = 4.38, S.D. = 0.44); (2) The comparison results between expectation and actual results did not show any statistically significant differences ($t = -1.182$, $p = 0.239$); and (3) The application of the research results to develop the potential of the staff found that the service potential was consistent with expectations and created satisfaction for service recipients. The obtained information can be used as a guideline for improving future services appropriately.

Keywords: service efficiency, expectation

บทนำ

ปัจจุบันคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีภารกิจหลักหลายประการ อาทิ การผลิตบัณฑิตให้มีความรอบรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ที่สามารถนำไปประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม การเสริมสร้างเผยแพร่ความรู้และวิชาการด้านต่าง ๆ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และการศึกษาวิจัยด้านสุขภาพสัตว์ระดับประเทศและระดับเอเชีย เป็นศูนย์กลางการตรวจวินิจฉัย วิจัยติดตาม และเฝ้าระวังโรคสัตว์สู่คนและโรคอุบัติใหม่ อันมีผลต่อการสาธารณสุขและสุขภาพสัตว์โดยรวม เป็นศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแก่สัตวแพทย์และบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องในประเทศและภูมิภาค พร้อมทั้งเป็นศูนย์รับการส่งต่อทางสัตวแพทย์ เพื่อให้บริการตรวจวินิจฉัยรักษาโรคสัตว์ในระดับซับซ้อน ด้วยบุคลากรที่ทรงประสิทธิภาพและอุปกรณ์อันทันสมัยแก่สังคม ตลอดจนพัฒนาระบบกลไกการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการขับเคลื่อนสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ที่เป็นองค์กรชั้นนำและศูนย์กลางเครือข่ายการเรียนรู้ระดับนานาชาติในด้านสัตวแพทยศาสตร์และสัตวศาสตร์ประยุกต์ ซึ่งบุคลากรจะเป็นผู้ผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินการกิจในด้านต่าง ๆ ไปสู่จุดมุ่งหมายและประสบความสำเร็จได้ การพัฒนาสมรรถนะความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานควรพัฒนาในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ลักษณะเฉพาะตัว (Attribute) และแรงจูงใจ (Motive) ประกอบกันจะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกิดผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ (กรกต ขาวสะอาด, 2559)

ดังนั้น จากภารกิจหลากหลายประการ การบริหารงานทุกด้านย่อมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรโดยตรงงานบริหารงานทั่วไป ก็เป็นงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ ซึ่งมีหน้าที่และขอบข่ายครอบคลุมงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานเกี่ยวกับสารบรรณ คือ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา จนถึงการทำลาย
2. งานเกี่ยวกับการออกเลขที่หนังสือ ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน คำสั่ง
3. งานเกี่ยวกับการประสานงาน คือ การติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในองค์กรและนอกองค์กรผ่านช่องทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล หรือช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ
4. งานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่บุคลากรภายในภาควิชาและหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กร
5. งานเกี่ยวกับการจัดหา คือ การจัดหาของที่ระลึกในการเข้าร่วมการเข้าร่วมพิธีการต่าง เช่น พิธีไหว้ครู พิธีปัจฉิมนิเทศ ปฐมนิเทศนักศึกษา และการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ
6. งานเกี่ยวกับการประชุม คือ การจัดเตรียมความพร้อมของงานประชุมต่าง ๆ
7. งานเกี่ยวกับวัสดุ คือ การจัดทำหนังสือขออนุมัติจัดซื้อวัสดุเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเรียนการสอน

ฉะนั้น จะเห็นได้ว่างานบริหารงานทั่วไป เป็นส่วนงานที่ให้บริการต่อบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ และมีหน้าที่ในการประสานงานไปยังส่วนงานอื่นของคณะฯ มหาวิทยาลัย โดยรวมไปถึงส่วนราชการภายนอกของมหาวิทยาลัยด้วย จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของทุกหน่วยและส่วนงานของคณะฯ ซึ่งงานบริหารงานทั่วไป มีบุคลากรจำนวนจำกัด การปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริหารงานทั่วไป ต้องสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานยังมีปัญหาและอุปสรรค มีความล่าช้า ความผิดพลาดของเอกสาร การปฏิบัติงานไม่ทันตามกำหนดการ บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารหรือเอกสารไม่ทันต่อการใช้งาน ส่งผลต่อความรู้ลึก

ของผู้รับบริการ (สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง, 2562) คณะผู้วิจัยเป็นกลุ่มหนึ่งที่ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานบริหารงานทั่วไปของคณะสัตวแพทยศาสตร์ จึงมีความสนใจจะศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการงานบริหารงานทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง และได้ที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยนี้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนางานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาปริคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการจากงานบริหารงานทั่วไป ภาควิชาปริคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้

Parasuraman et al. (1988) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้านำข้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงและลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังจะได้รับความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใจได้สำนึกของมนุษย์เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสภาพ

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ

หลักการบริการที่มีประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กรและเปรียบเสมือน เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น องค์กรควรเสริมสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กร มีจิตบริการเพื่อภาพลักษณ์ที่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุไร ดวงระหว่า (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และคณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันโดยรวมแตกต่างกันทุกปัจจัย ยกเว้น เพศ ส่วนปัจจัยการให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

พรทิพย์ สว่างเนตร (2555) ศึกษาคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสำนักวิทย

บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าคุณภาพการบริการที่คาดหวังสูงกว่าคุณภาพการได้รับบริการจริง

พรทิพย์ เสมฉาย (2562) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการหน่วยงานธุรการและสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการหน่วยงานธุรการและสารบรรณงานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดีคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการหน่วยงานธุรการและสารบรรณงานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บุษริน เหลืองภัทรวงศ์ (2565) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยานยนต์ คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยานยนต์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความใส่ใจในการบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ และการทดสอบสมมติฐานทั้ง 5 ด้าน พบว่าส่งผลบวกอย่างมีนัยสำคัญซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

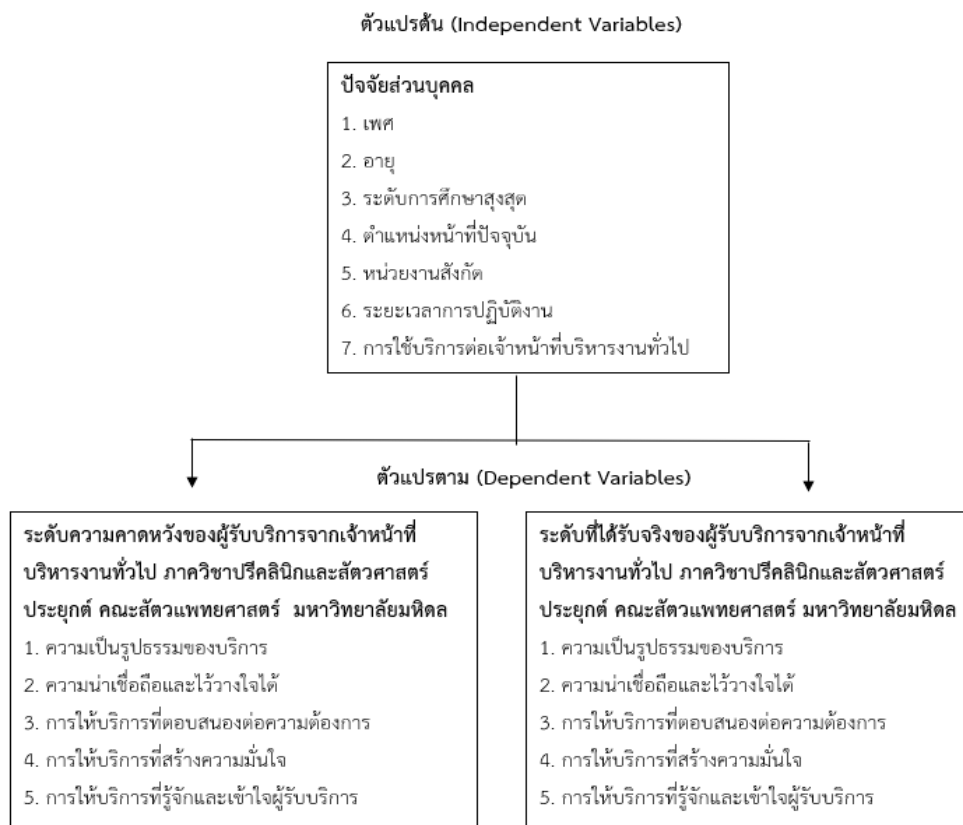
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รวมทั้งสิ้น 183 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2564 จำนวน 127 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จของเครซซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) โดยมีหน่วยงานที่ประสานงาน ดังนี้ 1) ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ 2) ภาควิชาเวชศาสตร์คลินิกและการสาธารณสุข 3) ศูนย์เฝ้าระวังและติดตามโรคจากสัตว์ป่า สัตว์ต่างถิ่นและสัตว์อพยพ 4) ศูนย์ตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์ 5) สำนักงานคณบดี 6) โรงพยาบาลสัตว์ประจักษ์ 7) โรงพยาบาลปศุสัตว์และสัตว์ป่า ปศุภัณฑ์

ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน หน่วยงานสังกัดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตัวแปรตาม ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ 3. การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ 4. การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ 5. การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งตัวแปรศึกษาเป็น 2 ประเภท คือตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ตัวแปรต้น ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษาสูงสุด (4) ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน (5) หน่วยงานสังกัด (6) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (7) การใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือระดับความความคาดหวัง และที่ได้รับจริงของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามการประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL (Service Quality) ทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิด พาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของการบริการ ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

หลักการสำคัญของ SERVQUAL คือ มุ่งเน้นไปที่การวัดคุณภาพการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการกับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง นอกจากนี้ SERVQUAL ยังมีกรอบแนวคิด 5 มิติ ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเข้าใจเอาใจใส่ ดังนั้น หลักการของ SERVQUAL จึงอยู่ที่การทำความเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า วัดผลการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงและวิเคราะห์ความแตกต่าง (ช่องว่าง) โดยใช้ 5 มิติเป็นกรอบ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามผู้วิจัยสร้างขึ้นจากทฤษฎีแนวคิดของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) นำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน นำผลมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.60-1.00 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรของคณะฯ จำนวน 30 คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 1.00 และได้ผ่านการรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนส่วนกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล รหัสโครงการ MU-CIRB 2021/316.2206 วันที่ 19 กรกฎาคม 2564 ซึ่งเป็นแบบสอบถาม 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการนำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ 3. การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ 4. การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ 5. การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามตามความคิดเห็นในการจัดลำดับความสำคัญของบริการต่าง ๆ จำนวน 5 ข้อ

ระดับความคาดหวังและได้รับจริง	คะแนนของตัวเลือก
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามมีคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จะใช้ค่าเฉลี่ยเป็นตัวเลขสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้ ดังนั้น จึงกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

ดังนั้น ระดับความคาดหวังและที่ได้รับจริง จะมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังและได้รับจริง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.21 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังและได้รับจริง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังและได้รับจริง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังและได้รับจริง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังและได้รับจริง น้อยที่สุด

วิธีทางสถิติ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์สถิติ ดังนี้ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของประชากร ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร ค่า T-test ใช้เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ค่า Paired Samples Test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ในระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไป

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน n = 127	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	45	35.4
หญิง	82	64.6
2. อายุ		
20 - 30 ปี	12	9.4
31 - 40 ปี	56	44.1
41 - 50 ปี	53	41.7
51 ปีขึ้นไป	6	4.7
3. การศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	7	5.5
อนุปริญญา หรือ ปวส.	14	11.0
ปริญญาตรี	49	38.6
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	14	11.0
ปริญญาเอก	43	33.9
4. ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน		
ผู้บริหาร (รองคณบดี / หัวหน้าภาควิชา / หัวหน้าศูนย์ / ผู้ช่วยคณบดี)	8	6.3
คณาจารย์ (อาจารย์ประจำคณะสัตวแพทยศาสตร์)	30	23.6
เจ้าหน้าที่ (ผู้ร่วมงาน)	89	70.1
5. หน่วยงานที่สังกัด		
ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์	30	23.6
ภาควิชาเวชศาสตร์คลินิกและการสาธารณสุข	6	4.7
ศูนย์เฝ้าระวังและติดตามโรคจากสัตว์ป่า สัตว์ต่างถิ่น และสัตว์อพยพ	18	14.2
ศูนย์ตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์	14	11.0
สำนักงานคณบดี	41	32.3
โรงพยาบาลสัตว์ประจักษ์พร	9	7.1
โรงพยาบาลปศุสัตว์และสัตว์ป่า ปศุपालัน	9	7.1
6. ปฏิบัติงานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์		
น้อยกว่า 1 ปี	4	3.1

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน n = 127	ร้อยละ
1 – 5 ปี	16	12.6
6 - 10 ปี	37	29.1
11 - 15 ปี	43	33.9
16 - 20 ปี	23	18.1
21 ปีขึ้นไป	4	3.1
7. เคยใช้บริการเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		
เคยใช้บริการ	120	94.5
ไม่เคยใช้บริการ	7	5.5

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำภาควิชาปริศนิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.6) อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 44.1) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.6) ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันระดับเจ้าหน้าที่ (ผู้ร่วมงาน) (ร้อยละ 70.1) หน่วยงานที่สังกัดสำนักงานคณบดี (ร้อยละ 32.3) ปฏิบัติงานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์ ระหว่าง 11-15 ปี (ร้อยละ 33.9) เคยใช้บริการเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ร้อยละ 94.5)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคาดหวังและที่ได้รับจริงจำแนกโดยรวมและรายด้าน

ด้าน	ความคาดหวัง			ที่ได้รับจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.28	0.40	มาก	4.32	0.39	มาก
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของการบริการ	4.37	0.39	มาก	4.38	0.46	มาก
ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.38	0.43	มาก	4.43	0.42	มาก
ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.39	0.43	มาก	4.42	0.44	มาก
ด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.33	0.46	มาก	4.36	0.47	มาก
รวม	4.36	0.44	มาก	4.38	0.44	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าทั้งความคาดหวังและที่ได้รับจริงทั้ง 5 ด้าน และรายด้านและรายรวมอยู่ในระดับมาก โดยความคาดหวังสูงสุด ได้แก่ ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ (Mean = 4.39 ตามลำดับ) และที่ได้รับจริงสูงสุด ได้แก่ ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ (Mean = 4.43 ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของความหวังและที่ได้รับจริงจำแนกรายด้าน

กลุ่มตัวอย่าง	Mean	S.D.	df	t	p
ระดับความคาดหวังด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการระดับที่ได้รับจริง 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.28	0.40	126	-1.731	0.086
	4.32	0.39			

กลุ่มตัวอย่าง	Mean	S.D.	df	t	p
ระดับความคาดหวังด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของการบริการระดับที่ได้รับจริงด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของการบริการ	4.37	0.39	126	-0.357	0.722
ระดับความคาดหวังด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการระดับที่ได้รับจริงด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.38	0.43	126	-1.672	0.097
ระดับความคาดหวังด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจระดับที่ได้รับจริงด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.39	0.43	126	-924	0.357
ระดับความคาดหวังด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการระดับที่ได้รับจริงด้านที่ 5 การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.43	0.42	126	-951	0.343
ความคาดหวังรวมที่ได้รับจริงรวม	4.33	0.46	126	-1.18	0.239
	4.36	0.44			
	4.38	0.44			

*p<0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าความคาดหวังและที่ได้รับจริงในรายด้านรวม ได้ 4.36 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และที่ได้รับจริงได้ 4.38 อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติ paired t- test พบว่า ได้ค่า t = -1.182 ค่า p=0.239 มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความคาดหวังและที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ด้าน	Mean	S.D.	ระดับ
การให้บริการตามความคาดหวัง	4.36	0.44	มาก
การให้บริการตามที่ได้รับจริง	4.38	0.44	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าศักยภาพการให้บริการมีความสอดคล้องกับความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ และเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้ 1) ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงในประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง (Mean = 4.36, S.D. = 0.44) และค่าที่ได้รับจริง (Mean = 4.38, S.D. = 0.44) 2) ผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t = -1.182, p = 0.239) และ 3) การนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่พบว่า ศักยภาพการให้บริการมี

ความสอดคล้องกับความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในอนาคตได้อย่างเหมาะสม และอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยความคาดหวังและที่ได้รับจริงสูงสุด คือ ความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านที่ 4 การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ (Mean = 4.40) และที่ได้รับจริงสูงสุด ได้แก่ ด้านที่ 3 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ (Mean = 4.44) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่สร้างความมั่นใจและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการมากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับ โชษิตา แก้วเกษ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าอยู่ในระดับมาก อีกทั้งสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ ประดับเพชร (2558) ศึกษาเรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษาด้านการรับรู้ของผู้รับบริการ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า ระดับบทบาทที่คาดหวังและระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานบริหารการศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับที่ได้รับจริงของผู้รับบริการจากงานบริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบด้วยสถิติ paired t- test พบว่า ได้ค่า $t = -1.182$ ค่า $p = 0.239$ มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สะอาด ทองย้อย (2563) ได้ศึกษาความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการรับบริการของญาติผู้ป่วยผู้ป่วยเครื่องช่วยหายใจ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร พบว่าความคาดหวังและความเป็นจริงด้านการรักษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ในขณะที่ภาพรวมและรายด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิจัยไปใช้พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พบว่าศักยภาพการให้บริการมีความสอดคล้องกับความคาดหวังและที่ได้รับจริงสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในอนาคตได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีความสอดคล้องกับ สฤณี ศรีโยธิน (2562) ได้ศึกษาการจัดการความคาดหวัง : เครื่องมือสร้างคุณภาพในองค์กรบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและจะเห็นได้ว่าผู้บริหารองค์กรบริการ สามารถจัดการกับความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนและเป็นระบบก็จะสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อจัดเตรียมบริการและส่งเสริมบริการที่มีคุณภาพได้ตรงกับความคาดหวัง จนกลายเป็นความจงรักภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กรบริการนั้น ซึ่งความจงรักภักดีนี้เองที่เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการได้อย่างยั่งยืน หากผู้บริหารและพนักงานในองค์กรบริการทุกระดับเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความคาดหวังของผู้บริการอย่างเป็นระบบตั้งแต่เริ่มจนจบกระบวนการ และมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการ ก็จะสามารถปรับรูปแบบการบริการให้ตอบสนองได้อย่างเหมาะสมกับความคาดหวังที่มีต่อองค์กรบริการ และส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและหากตอบสนองเกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง ก็จะเกิดความประทับใจในการบริการ ส่งผลให้องค์กรบริการของไทยนั้นมีความเข้มแข็ง สามารถเพิ่มศักยภาพโอกาสในการแข่ง กับองค์กรบริการอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันได้อย่างยั่งยืน ตั้งแต่ระดับชาติไปจนถึงระดับนานาชาติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้รับบริการให้ความคาดหวังในเรื่องการให้บริการที่สร้างความมั่นใจเป็นอันดับสูงสุด และผู้รับบริการที่รับจริงในเรื่องการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการเป็นอันดับสูงสุด ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แล้วนั้น ไม่มีความแตกต่างกัน และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นฐานในการพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้ง 5 ด้านอย่างเป็นระบบต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจจะมีผลกระทบต่อระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรีคลินิกและสัตวศาสตร์ประยุกต์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หรืออาจมีการเปลี่ยนแปลงช่วงเวลาเก็บข้อมูล

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ สพ.ญ.ศิริพร ตั้งสุใจ คุณเอกนรินทร์ แซ่ฉิน (ผู้ชำนาญการพิเศษ) ที่ได้ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการทำวิจัย และขอขอบคุณบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุนทุกท่านให้ความกรุณาเข้าร่วมโครงการวิจัย เพื่อเก็บข้อมูล และขอขอบคุณคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้สนับสนุนการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรกต ขาวสะอาด. (2559). *สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตาม มาตรฐานวิชาชีพครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาดุษฎีบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กระทรวงการคลัง. (2562). ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย. สืบค้น 8 มิถุนายน 2568, จาก <https://shorturl.asia/vNeo7>
- จุฑารัตน์ ประดับเพชร. (2558). บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษิตตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 7(13), 33-45.
- โซษิตา แก้วเกษ. (2556). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนไทยประยุกต์. *วารสารแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก*, 11(1), 41-53.
- นัตติยา ทองสร้อย. (2561). *ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคน ในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาดุษฎีบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บุษรัตน์ เหลืองภัทรวงศ์. (2565). *อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บริการยางรถยนต์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรทิพย์ เสมฉาย. (2562). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการหน่วยงานธุรการและสารบรรณงานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *Journal of Applied Animal Scienc. (JAAS)*, 12(2), 23-32.
- พรทิพย์ สว่างเนตร. (2555). คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 26(79), 8-24.
- สฤณี ศรีโยธิน. (2562). การจัดการความคาดหวัง : เครื่องมือสร้างคุณภาพในองค์กรบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. *วารสารร่วมพฤษภา มหาวชิราวุธวิทยาลัย*, 37, 132-143
- สะอาด ทองย้อย. (2563). ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการรับบริการของญาติผู้ป่วยหรือผู้ช่วยห่วยใจโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมทางสุขภาพ*, 3(2), 45-55.
- สำนักการศึกษาต่อเนื่อง. (2022). *หลักการให้บริการ*. สืบค้น 3 มิถุนายน 2568, จาก <https://oce.stou.ac.th>
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาดุษฎีบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Conbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. NY: Mc-Graw Hill

- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.