

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ที่มีต่อการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2554 มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

- (1) เพื่อประเมินคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
- (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ
- (3) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
- (4) เพื่อทราบข้อเสนอแนะจากการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ

วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ แบ่งออกเป็น

กลุ่มที่ 1 นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพทุกชั้นปี ทุกคณะวิชา ปีการศึกษา 2554 ที่ลงทะเบียนทั้งหมด จำนวน 6,051 คน

กลุ่มที่ 2 นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเฉพาะชั้นปีที่ 3 และ ปีที่ 4 ที่ลงทะเบียน จำนวน 2,320 คน

กลุ่มที่ 3 นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มาใช้บริการในประเด็นที่ต้องการ

กำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างและจำนวนการเก็บแบบสอบถามจากเครื่องมือที่ใช้ทั้ง 5 ชุด โดยแยกตามการจัดบริการ 7 ด้าน ดังนี้

1) การจัดการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 375 คน ได้แบบสอบถามกลับคืน 496 คน คิดเป็นร้อยละ 132.27

2) การจัดการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 491 คน ได้แบบสอบถามกลับคืน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 102.65

3) การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา

- งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 491 คน ได้แบบสอบถามกลับคืน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 102.65

- การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 63 คน ได้แบบสอบถามกลับคืน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 125.40
- บริการด้านอาหาร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 491 คน ได้แบบสอบถามกลับคืน 506 คน คิดเป็นร้อยละ 103.05
- สนามกีฬา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 491 คน ได้แบบสอบถามกลับคืน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 102.65

4) การจัดบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 491 คน ได้แบบสอบถามกลับคืน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 102.65

5) การจัดบริการด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 491 คน ได้แบบสอบถามกลับคืน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 102.65

6) การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 491 คน ได้แบบสอบถามกลับคืน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 102.65

7) การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 341 คน ได้แบบสอบถามกลับคืน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 104.40

5.1 สรุปผลการวิจัย

1.1 ข้อมูลทั่วไป

1.1.1 การจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.4 ส่วนใหญ่ศึกษาในชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 25.4 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.4 โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดเดือนละ 1-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 68.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในวันเสาร์ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 21.9 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในวันอาทิตย์ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 14.4 ซึ่งส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 64.6

1.1.2 การจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.7 ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 98.7 ส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.1

- 1.1.3 การจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา
- 1.1.3.1 งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.7 โดยส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 98.7 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.1
- 1.1.3.2 การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69 ปริญญาตรี ส่วนใหญ่ศึกษาในชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 35.1 ปริญญาโท ส่วนใหญ่ศึกษาในชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 50.0 ซึ่งส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.8 มีความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 40.5
- 1.1.3.3 บริการด้านอาหาร
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการห้องอาหารบ้านพักนานาชาติภราดรภาพ คิดเป็นร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64 ส่วนใหญ่ศึกษาในชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 27.9 สังกัดคณะเกษตรศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 21.1 มีความถี่ในการใช้บริการ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.6
- 1.1.3.4 สนามกีฬา
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.7 ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 98.7 ส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.1
- 1.1.4 การจัดการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคาร ตลอดจนบริเวณโดยรอบ ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.7 ศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 98.7 ส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.1
- 1.1.5 การจัดการบริการด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.7 ศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 98.7 ส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.1

1.1.6 การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
พายัพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.7 ศึกษาในระดับปริญญาตรี
คิดเป็นร้อยละ 98.7 ส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.1

1.1.7 การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษาของ
มหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.8 ส่วนใหญ่ศึกษาในชั้นปีที่ 3
คิดเป็นร้อยละ 51.1 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.8

1.2 ผลการประเมินคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามความ
คาดหวังและการรับรู้คุณภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

1.2.1 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพ
การจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่าน
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$) โดยด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.32$) รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อ
ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.26$) ต่ำสุดคือ ด้านความมั่นใจ และ
ความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.21$)

ส่วนการรับรู้นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนน
สูงสุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.88$) รองลงมาคือด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.82$) และต่ำสุดคือ
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อของทุกประเด็นพบว่า การรับรู้ข้อที่
ต่ำสุดคือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ($\bar{X}=3.53$)

1.2.2 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อการ
บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนา
นักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่อ
อินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการ
จัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา
และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัยพายัพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=4.13$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.15$) รองลงมาคือ ด้านความ
เป็นรูปธรรมของการบริการและความไว้วางใจ และ ความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.14$) และต่ำสุดคือ ด้านการ
ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.10$)

ส่วนการรับรู้นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนน
สูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.70$) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.64$) และต่ำสุดคือ ด้าน

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.48$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็นพบว่า การรับรู้ข้อที่ต่ำสุดคือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.09$)

1.2.3 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา

- งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.16$) รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.11$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.06$)

ส่วนการรับรู้นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.79$) รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.71$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.68$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็นพบว่า การรับรู้ข้อที่ต่ำสุดคือ มีช่องทางให้นักศึกษาแสดงหรือเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (e-Registrar) ($\bar{X}=3.59$)

- การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล

ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านการบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ และ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.60$) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.51$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.45$)

ส่วนการรับรู้ศึกษามีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.41$) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.40$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.25$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็นพบว่า การรับรู้ข้อที่ต่ำสุดคือ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ (8.00 – 12.00 และ 13.00 – 16.30) ($\bar{X}=4.18$)

- บริการด้านอาหาร

ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านอาหารแก่นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.14$) รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.09$) และต่ำสุดคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.03$)

ส่วนการรับรู้นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.70$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ และความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.69$) และต่ำสุดคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.65$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็นพบว่า การรับรู้ข้อที่ต่ำสุดคือ อาหารมีรสชาติอร่อย ($\bar{X}=3.54$)

- สนามกีฬา

ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านสนามกีฬาของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจและด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.99$) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.98$) และต่ำสุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.91$)

ส่วนการรับรู้นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.50$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.47$) และต่ำสุดคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.17$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็นพบว่า การรับรู้ข้อที่ต่ำสุดคือ การยืม-คืนอุปกรณ์กีฬามีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.15$)

1.2.4 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.16$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.13$) และต่ำสุดคือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.09$)

ส่วนการรับรู้นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.66$) รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.61$) และต่ำสุดคือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็นพบว่า การรับรู้ข้อที่ต่ำสุดคือ มีระบบการรักษาความปลอดภัย และ มีความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคาร เช่น ถังดับเพลิง สายฉีดน้ำแรงดันสูง หัวฉีดดับเพลิง เป็นต้น ($\bar{X}=3.58$)

1.2.5 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อการบริการด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดบริการในด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.27$) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจและความเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.25$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.20$)

ส่วนการรับรู้นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.92$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.87$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.81$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็นพบว่า การรับรู้ข้อที่ต่ำสุด คือ มีตารางเวลาการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหรือเข้าพบไว้ชัดเจน ($\bar{X}=3.77$)

1.2.6 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ที่มีต่อการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.21$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.18$) และต่ำสุดคือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.15$)

ส่วนการรับรู้นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.69$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.67$) และต่ำสุดคือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.61$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็นพบว่า การรับรู้ข้อที่ต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะให้บริการข่าวสารความเคลื่อนไหวภายนอกมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.57$)

1.2.7 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.25$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.19$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.01$)

การรับรู้นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ และด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.90$)

และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.72$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็น พบว่า การรับรู้ข้อที่ต่ำสุดคือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการ ($\bar{X}=3.70$)

1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดการบริการ ด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ

1.3.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.83$) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.82$) ต่ำสุดเท่ากันคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความไว้วางใจ และ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.76$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็น พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ($\bar{X}=3.49$)

1.3.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.50$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.58$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.56$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.35$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็น พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=2.94$)

1.3.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลการจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา

1.3.3.1 งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.78$) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.67$) และต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณารายชื่อของทุกประเด็น พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีช่องทางให้นักศึกษาแสดงหรือเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (e-Registrar) ($\bar{X}=3.52$)

1.3.3.2 การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านการบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.37$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.43$) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.40$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.31$) เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละประเด็น พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ (8.00 - 12.00 และ 13.00 - 16.30) ($\bar{X}=4.14$)

1.3.3.3 บริการด้านอาหาร

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านการบริการด้านอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.64$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.59$) และต่ำสุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.56$) เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละประเด็น พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ อาหารมีรสชาติอร่อย ($\bar{X}=3.48$)

1.3.3.4 สนามกีฬา

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านการบริการด้านสนามกีฬาของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.39$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.38$) และต่ำสุด คือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.09$) เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละประเด็น พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ การยืม-คืนอุปกรณ์กีฬามีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.06$)

1.3.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยแพทย์

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัย

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.57$) รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.56$) และ ต่ำสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.53$) เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละประเด็น พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยและมีระบบในการจัดการขยะ : มีถังขยะที่เพียงพอ ($\bar{X}=3.51$)

1.3.5 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.85$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.78$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.68$) เมื่อพิจารณารายข้อของทุกประเด็น พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีตารางเวลาการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหรือเข้าพบไว้ชัดเจน ($\bar{X}=3.64$)

1.3.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุดคือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.61$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.56$) และต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.54$) เมื่อพิจารณารายข้อของทุกประเด็น พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีช่องทางให้นักศึกษาแสดงหรือเสนอข้อคิดเห็น ($\bar{X}=3.49$)

1.3.7 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.93$) รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.92$) และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.69$) เมื่อพิจารณารายข้อของทุกประเด็น พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีบริการด้านแหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{X}=3.66$)

1.4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

1.4.1 การจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยพายัพ

คุณภาพการจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้โดยรวมคุณภาพการจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาตามความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ($\bar{X}=0.65$) และน้อย

ที่สุด คือ สถานที่ห้องสมุดสะดวกสบายน่าเข้าใช้บริการ และ บริการจอง-ยืม-คืนหนังสือ/วารสาร/ตำรา ณ ตู้คืนหนังสือด้วยตนเองมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=0.37$)

2. ด้านความไว้วางใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามที่ได้ร้องขอ($\bar{X}=0.41$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามด้วยความถูกต้อง ($\bar{X}=0.37$)

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=0.50$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=0.41$)

4. ด้านความมั่นใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการสืบค้นข้อมูลเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี ($\bar{X}=0.44$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจและเชื่อถือเมื่อมาใช้บริการ ($\bar{X}=0.39$)

5. ด้านความเอาใจใส่ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ มีบริการเพื่อช่วยท่านในการค้นคว้าหาข้อมูล ($\bar{X}=0.48$) น้อยที่สุด คือ มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่สงบทำให้เกิดสมาธิในการเรียนรู้ ($\bar{X}=0.03$)

1.4.2 การจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัยพายัพ

คุณภาพการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้โดยรวมคุณภาพการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายตามความคาดหวังสูง การรับรู้และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=0.97$) และน้อยที่สุด คือ แสงสว่างภายในห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=0.41$)

2. ด้านความไว้วางใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แตกต่างกันในเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการให้บริการข้อมูล ถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X}=0.50$)

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ ($\bar{X}=0.53$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวก ในด้านต่างๆ ($\bar{X}=0.44$)

4. ด้านความมั่นใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเรียนการสอนและมีความแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์ เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ ($\bar{X}=0.45$)

5. ด้านความเอาใจใส่ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ ($\bar{X}=0.53$) และน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=0.48$)

1.4.3 การจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา

1.4.3.1 งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

คุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเปรียบเทียบกับกระบวนทัศน์ของการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้คุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ตามความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้โดยรวมและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ การลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความสะดวก (e-Registrar) ($\bar{X}=0.40$) และน้อยที่สุด คือ มีช่องทางให้นักศึกษาแสดงหรือเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (e-Registrar) ($\bar{X}=0.37$)

2. ด้านความไว้วางใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล/ตอบคำถามเกี่ยวกับงานทะเบียนถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X}=0.38$) และน้อยที่สุด คือ การออกใบรับรองและเอกสารสำคัญทางการศึกษา มีความถูกต้อง ($\bar{X}=0.36$)

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ($\bar{X}=0.38$) และน้อยที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=0.34$)

4. ด้านความมั่นใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียน สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการ

ลงทะเบียนให้ท่านได้ ($\bar{X}=0.39$) และน้อยที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนมีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบปฏิบัติและแบบคำร้อง เป็นอย่างดี ($\bar{X}=0.35$)

5. ด้านความเอาใจใส่ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและใส่ใจผู้ใช้บริการได้เป็นรายบุคคล ($\bar{X}=0.44$) และน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติต่อนักศึกษาเป็นไปอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=0.38$)

1.4.3.2 การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล

คุณภาพการจัดบริการบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้คุณภาพการจัดบริการบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษาตามความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านความไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่าในเรื่อง ห้องพยาบาลมีความสะอาดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเรื่อง การเบิกยาและเวชภัณฑ์มีความสะดวก/รวดเร็ว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการจัดบริการบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษาตามความคาดหวังกับการรับรู้ที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ ห้องพยาบาลมีความสะอาด ($\bar{X}=0.24$) และน้อยที่สุด คือ การเบิกยาและเวชภัณฑ์มีความสะดวก/รวดเร็ว ($\bar{X}=0.11$)

2. ด้านความไว้วางใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าในเรื่อง ท่านรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นไม่แตกต่าง ทั้งนี้ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการจัดบริการบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษาตามความคาดหวังกับการรับรู้ที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการ ($\bar{X}=0.16$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=0.06$)

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นเรื่อง เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการจัดบริการบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษาตามความคาดหวังกับการรับรู้ที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันท่วงที ($\bar{X}=0.27$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=0.15$)

4. ด้านความมั่นใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีความแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์

ขั้นตอนการขอรับบริการ การส่งนักศึกษาไปโรงพยาบาล การเบิกจ่ายยา ฯลฯ เป็นอย่างดี ($\bar{X}=0.16$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ท่านเชื่อถือและมั่นใจเมื่อมาใช้บริการ ($\bar{X}=0.15$)

5. ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและใส่ใจผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ($\bar{X}=0.18$) และน้อยที่สุด คือ มีการปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=-0.11$)

1.4.3.3 บริการด้านอาหาร

คุณภาพการจัดบริการด้านอาหารแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้คุณภาพการจัดบริการด้านอาหารแก่นักศึกษาตามความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ อาหารมีรสชาติอร่อย ($\bar{X}=0.50$) และน้อยที่สุด คือ ห้องอาหาร/โรงอาหารมีสถานที่สะดวกสบายน่าเข้าไปใช้บริการ ($\bar{X}=0.34$)

2. ด้านความไว้วางใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แตกต่างกันในเรื่อง มีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=0.38$)

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่/พนักงานขายอาหารให้บริการอย่างรวดเร็วและทันท่วงที ($\bar{X}=0.43$) และน้อยที่สุด คือ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ($\bar{X}=0.29$)

4. ด้านความมั่นใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ ความถูกสุขลักษณะของสถานที่และร้านค้า ($\bar{X}=0.47$) และ น้อยที่สุด คือ ความถูกสุขลักษณะของผู้ประกอบอาหาร และ ผู้ให้บริการมีบุคลิกแบบมืออาชีพ ($\bar{X}=0.40$)

5. ด้านความเอาใจใส่ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ ระยะเวลาที่เปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกสำหรับการมาใช้บริการ ($\bar{X}=0.46$) และน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=0.36$)

1.4.3.4 สนามกีฬา

คุณภาพบริการด้านสนามกีฬาตามความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้คุณภาพการจัดบริการด้านสนามกีฬาตามความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีอุปกรณ์กีฬากลางแจ้งและกีฬาในร่มที่เหมาะสม ($\bar{X}=0.76$) และน้อยที่สุด คือ มีพื้นที่สนามกีฬาเพื่อใช้ทำกิจกรรมด้านกีฬาอย่างเหมาะสม และ การยืม-คืนอุปกรณ์กีฬามีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=0.73$)

2. ด้านความไว้วางใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแตกต่างกันในเรื่องสนามกีฬาแต่ละประเภทได้มาตรฐาน ($\bar{X}=0.81$)

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการขอใช้สนามกีฬามีความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการจัดการบริการด้านสนามกีฬาตามความคาดหวังกับการเรียนรู้ที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ การขอใช้สนามกีฬา ($\bar{X}=0.70$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ ($\bar{X}=0.64$)

4. ด้านความมั่นใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์ เป็นอย่างดี ($\bar{X}=0.53$) และน้อยที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ ($\bar{X}=0.51$)

5. ด้านความเอาใจใส่ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ ($\bar{X}=0.52$) และน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=0.49$)

1.4.4 การจัดการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการจัดการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้คุณภาพการจัดการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบตามความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีระบบการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X}=0.61$) และน้อยที่สุด คือ มีระบบไฟฟ้า แสงสว่างประจำอาคารเรียนอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=0.42$)

2. ด้านความมั่นใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคาร เช่น ถังดับเพลิง สายฉีดน้ำแรงดันสูง หัวฉีดดับเพลิง เป็นต้น ($\bar{X}=0.55$) และน้อยที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบสาธารณูปโภคและการรักษาความปลอดภัยของอาคาร และมีความแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์ เป็นอย่างดี ($\bar{X}=0.50$)

3. ด้านความเอาใจใส่ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ การปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=0.50$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและใส่ใจผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล ($\bar{X}=0.47$)

1.4.5 การจัดบริการด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

คุณภาพการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา

เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้คุณภาพการจัดบริการบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาตามความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีตารางเวลาการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหรือเข้าพบได้ชัดเจน ($\bar{X}=0.43$) และน้อยที่สุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษาให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การให้เบอร์มือถือ Facebook หรือ e-mail address เป็นต้น ($\bar{X}=0.35$)

2. ด้านความไว้วางใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแตกต่างกันในเรื่องอาจารย์ที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตมีความเชี่ยวชาญ ($\bar{X}=0.42$)

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่/อาจารย์เพียงพอต่อการให้บริการให้คำปรึกษา/แนะแนวการใช้ชีวิต ($\bar{X}=0.41$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่/อาจารย์เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกในด้านการตอบคำถามต่างๆ ($\bar{X}=0.40$)

4. ด้านความมั่นใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแตกต่างกันในเรื่อง มีเจ้าหน้าที่/อาจารย์ที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี ($\bar{X}=0.42$)

5. ด้านความเอาใจใส่ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ อาจารย์ให้ความสำคัญกับนักศึกษาเพื่อเข้าพบตามนัดหมาย ($\bar{X}=0.34$) และน้อยที่สุด คือ ในการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตมีบรรยากาศความเป็นมิตร ($\bar{X}=0.32$)

1.4.6 การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

คุณภาพการจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้คุณภาพการจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาตามความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีบริการด้านข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมนักศึกษา และมีบริการด้านข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในมหาวิทยาลัย เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ($\bar{X}=0.54$) และน้อยที่สุด คือ มีบริการด้านข้อมูลทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ($\bar{X}=0.44$)

2. ด้านความไว้วางใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้นด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X}=0.56$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X}=0.45$)
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะให้บริการข่าวสารความเคลื่อนไหวภายนอกมหาวิทยาลัย($\bar{X}=0.58$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะให้บริการข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=0.50$)
4. ด้านความมั่นใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแตกต่างกันในเรื่อง มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจด้านข้อมูลข่าวสารและมีความแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์ เป็นอย่างดี ($\bar{X}=0.52$)
5. ด้านความเอาใจใส่ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแตกต่างกันในเรื่อง การปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและใส่ใจผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ($\bar{X}=0.53$)

1.4.7 การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยพายัพ

คุณภาพการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพเปรียบเทียบกับระห้วงความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้คุณภาพการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษาตามความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพ ($\bar{X}=0.30$) และน้อยที่สุด คือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการ และมีบริการด้านแหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{X}=0.29$)
2. ด้านความไว้วางใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ กิจกรรมพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพที่จัดขึ้นทำให้นักศึกษาไว้วางใจว่าเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อนักศึกษา ($\bar{X}=0.27$) และน้อยที่สุด คือ กรณีที่เกิดปัญหาในการจัดกิจกรรมนักศึกษาอาจารย์/เจ้าหน้าที่เป็นที่พึ่งพาให้นักศึกษาได้ ($\bar{X}=0.22$)
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ กิจกรรมที่จัดตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ($\bar{X}=0.30$) และน้อยที่สุดคือ นักศึกษาสามารถเสนอความคิดเห็นในการจัดกิจกรรมได้ซึ่งอาจารย์มีความพร้อมและความเต็มใจในการรับฟัง ($\bar{X}=0.23$)

4. ด้านความมั่นใจ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแตกต่างกันในเรื่อง สิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และ ผู้ให้ความรู้/วิทยากร มีความรู้ ความเข้าใจและมีความสามารถในการถ่ายทอดเป็นอย่างดี ($\bar{X}=0.25$)

5. ด้านความเอาใจใส่ ทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแตกต่างกันในเรื่องมีการปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=0.31$)

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัย การประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2554 มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

2.1 คุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวังและกรรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

คุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในระดับมากในทุกด้านต่อไปนี้ คือ

1. การจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา
2. การจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา
3. การจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น :
 - บริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 - บริการด้านอาหารแก่นักศึกษา
 - บริการด้านสนามกีฬา
4. การจัดบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ
5. การจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา
6. การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา
7. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา

ยกเว้นการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น : บริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษาที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ซึ่งในประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสนิทธุพรธวาสิน(2552) เรื่องการศึกษาคุณภาพบริการของโรงเรียนตามการรับรู้ของผู้เรียน โดยพบว่าในภาพรวมผู้เรียนมีความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงเรียนในแต่ละด้านในระดับสูง ทั้งเรื่องที่เป็นบริการหลัก(งานบริการของสำนักบริหารวิชาการ และสำนักพัฒนาคุณภาพนักเรียน-นักศึกษา) การบริการสนับสนุน(งานบริการของสำนักบัญชีและการเงิน สำนักบริการการศึกษา และสำนักกิจการพิเศษเพื่อการศึกษา) และการบริการเสริม(อาคารสถานที่ ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ

ห้องสมุด ห้องพยาบาล) อย่างไรก็ตามในประเด็นดังกล่าวแตกต่างจากงานวิจัยของจิรินันท์ เกรียงธีรศักดิ์(2552) ซึ่งศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์(องค์การมหาชน)โดยผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์(องค์การมหาชน)โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

อนึ่งในประเด็นการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น : บริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษาที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดนั้นอาจเป็นเพราะบริการด้านอนามัย และการรักษาพยาบาลนั้นเกี่ยวข้องกับสุขภาพและการเจ็บป่วยซึ่งในแง่ของผู้ใช้บริการย่อมต้องการผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อคำถาม การจ่ายยา หรือการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เพื่อให้มีความรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการด้านนี้ จึงส่งผลให้ความคาดหวังที่มีต่อบริการด้านบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานเขียนของเลฟล็อก (Lovelock, 1996 : 50) ที่ได้จำแนกระดับของการบริการโดยแบ่งการบริการออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) บริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High – Contract Service) 2) บริการที่มีการเผชิญหน้าปานกลาง (Medium – Contract Service) และ 3) บริการที่มีการเผชิญหน้าต่ำ (Low – Contract Service) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการของผู้ให้บริการ สำหรับการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น : บริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้นอาจจัดได้ว่าอยู่ในกลุ่มของการบริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High – Contract Service) ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมกับการให้บริการโดยตลอดเกือบทุกกระบวนการในการส่งผ่านบริการ ไม่ว่าจะเป็น การสอบถามถึงอาการเจ็บป่วย การตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง การจ่ายยา การให้คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ยาและการดูแลตนเอง หรืออีกนัยหนึ่งผู้บริโภคต้องเข้าไปในสถานที่ให้บริการ และอยู่ที่นั่นตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น

สำหรับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพ พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในระดับมากในทุกด้านต่อไปนี้ คือ

1. การจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา
2. การจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา
3. การจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น :
 - บริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 - บริการด้านอาหารแก่นักศึกษา
 - บริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษา
4. การจัดบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ
5. การจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา
6. การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา
7. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา

ยกเว้นการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น : บริการด้านสนามกีฬาที่มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ซึ่งในประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสนิท หุทธิรชวาสิน(2552) เรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการของโรงเรียนตามการรับรู้ของผู้เรียน โดยพบว่า ในภาพรวมผู้เรียนมีระดับการรับรู้ผลลัพธ์การบริการของโรงเรียนอยู่ในระดับสูงเพียง 2 ด้าน คือ การบริการหลัก(งานบริการของสำนักบริหารวิชาการ และสำนักพัฒนาคุณภาพนักเรียน-นักศึกษา) และด้านการบริการสนับสนุน (งานบริการของสำนักบัญชีและการเงิน สำนักบริการการศึกษา และสำนักกิจการพิเศษเพื่อการศึกษา) ส่วนด้านการบริการเสริม(อาคารสถานที่ ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ห้องสมุด ห้องพยาบาล) ผู้เรียนมีระดับการรับรู้ผลลัพธ์การบริการอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามในประเด็นดังกล่าวแตกต่างจากงานวิจัยของจรรย์นันท เกรียงธีรศักดิ์(2552) ซึ่งศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลิวทยาสุรณ(องค์การมหาชน)โดยผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลิวทยาสุรณ(องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

อนึ่งในประเด็นการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น : บริการด้านสนามกีฬาที่มีการรับรู้ในระดับปานกลางนั้นอาจเกิดจากประสิทธิภาพการจัดบริการด้านสนามกีฬาของมหาวิทยาลัยพายัพในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น การมีอุปกรณ์กีฬากลางแจ้งและกีฬาในร่มที่เหมาะสม และความสะดวกรวดเร็วในการยืม-คืนอุปกรณ์กีฬา ในด้านความไว้วางใจ เช่น การมีสนามกีฬาแต่ละประเภทที่ได้มาตรฐาน ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ ในด้านความมั่นใจ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ที่จะแก้ไขปัญหาให้ได้ และในด้านความเอาใจใส่ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจใส่ใจผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ซึ่งในประเด็นนี้สอดคล้องกับ Gronroos(1990) ที่ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพที่ดีของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลการวิจัยนี้ว่า 1) ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพบริการที่ดีได้เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ 2) ทักษะคิดและพฤติกรรมเป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาจากความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที 3) การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการ ประกอบด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพ

ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพ พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากในทุกด้านต่อไปนี้ คือ

1. การจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา
2. การจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น :

- บริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 - บริการด้านอาหารแก่นักศึกษา
 - บริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษา
3. การจัดบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ
 4. การจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา
 5. การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา
 6. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา

ยกเว้นการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา และการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น : บริการด้านสนามกีฬาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งในประเด็นดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของมณูญ ศรีวิรัตน์ และนัยนา บัวเขียว(2546)ซึ่งศึกษาคุณภาพการบริการ(Service Quality) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอยู่ในระดับดีทุกหน่วยงานที่ทำการศึกษา อย่างไรก็ตามผลการวิจัยดังกล่าวยังมีความสอดคล้องและแตกต่างจากงานวิจัยของสำนักพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ(2553) เรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2553 โดยผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดกลาง ศูนย์การเรียนรู้สิรินธร ห้องสมุดดิวอลด์ บริการด้านการให้คำปรึกษา และโครงการพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการทางด้านกายภาพ บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ บริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย และบริการด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยพบว่า ประเด็นที่สอดคล้องกันคือ การจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา การจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา อยู่ในระดับมาก และการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา และการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น : บริการด้านสนามกีฬาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นที่แตกต่างกันคือการจัดบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ และการจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีระดับความพึงพอใจที่ดีขึ้นจากปีการศึกษา 2553 ที่ผ่านมาโดยปรับจากความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าวได้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในระหว่างปี 2554

งานวิจัยที่มีความสอดคล้องกับประเด็นดังกล่าวโดยเฉพาะการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น : บริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์คืองานวิจัยของวาสนา แสนโภคทรัพย์(2552) เรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและ

ประเมินผลคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีผลการวิจัยว่าความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

อนึ่งในประเด็นการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางนั้นอาจเกิดจากประสิทธิภาพการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาใน 2 ด้านหลักคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย ความเพียงพอของจุดบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ และสำหรับการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น : บริการด้านสนามกีฬาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกันนั้นอาจเกิดจากประสิทธิภาพการจัดบริการด้านสนามกีฬาของมหาวิทยาลัยพายัพในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น การมีอุปกรณ์กีฬากลางแจ้งและกีฬาในร่มที่เหมาะสม ความสะดวกรวดเร็วในการยืม-คืนอุปกรณ์กีฬา การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามกีฬา และการมีพื้นที่สนามกีฬาเพื่อใช้ทำกิจกรรมด้านกีฬาอย่างเหมาะสม ในด้านความไว้วางใจ เช่น การมีสนามกีฬาแต่ละประเภทที่ได้มาตรฐาน ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เช่น ความสะดวกในการขอให้สนามกีฬา และเจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ ในด้านความมั่นใจ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ที่จะแก้ไขปัญหาให้ได้ และในด้านความเอาใจใส่ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจใส่ใจผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล การปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ และการเปิดให้บริการในเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ ซึ่งในประเด็นเหล่านี้สอดคล้องกับที่มิลเลท (Millet, 1954 : 4) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ 1)ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service) 2)ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน (Equitable Service) 3)ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น 4) ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นเร่งด่วนในการบริการ และความต้องการของลูกค้าในการบริการนั้นๆ และ 5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆ เรื่อยไป เป็นต้น

2.3 การเปรียบเทียบคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

การเปรียบเทียบคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า โดยภาพรวม นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการจัดบริการต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพสูงกว่าระดับการรับรู้คุณภาพการจัดบริการต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพในทุกบริการและทุกด้าน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งในประเด็นดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยหลายฉบับ คือ 1)งานวิจัยของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม(2552) เรื่องการประเมินคุณภาพ

บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยผลการวิจัยพบว่า การประเมินคุณภาพ การบริการโดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนัก วิทยบริการ ทุกมิติอยู่ใน ระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด 2)งานวิจัยของจิรนนท์ เกรียงธีรศักดิ์(2552) ซึ่งศึกษา เรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์(องค์การ มหาชน)โดยผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการตามความคาดหวังกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของ นักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์(องค์การมหาชน)ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจเท่านั้นที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ทุกด้าน 3)งานวิจัยของรวิพร คูเจริญไพศาล(2544) ศึกษา เรื่องความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อทรัพยากรที่ใช้ ในการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการ รับรู้ในบริการการศึกษาทั้ง 26 รายการ 4)งานวิจัยของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2552(2552) โดย พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในทุกด้านมีความคาดหวังสูงกว่าการบริการที่ได้รับ 5)งานวิจัยของ สุนันทา ยอดเนตร(2551) เรื่องการประเมินคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างความ คาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิใน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านความมั่นใจและ เอาใจใส่ในการบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของ ผู้รับบริการมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการตามความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน และ6)งานวิจัย ของสนิท หฤพรชวาสิน(2552) เรื่องการศึกษาคุณภาพบริการของโรงเรียนตามการรับรู้ของผู้เรียน ได้ผลวิจัยซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยในภาพรวมผู้เรียนมีระดับการรับรู้ผลลัพธ์การบริการของ โรงเรียนต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน เช่นกัน

อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยที่มีผลในทิศทางตรงข้ามคืองานวิจัยของณัฏฐ์ชุตดา ศรีรัตนวิทยา (2553) ซึ่งศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของเอไอ เอส เซเรเนด ในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัย โดยพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและ การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง ระดับการรับรู้มีค่ามากกว่าความคาดหวัง

ดังนั้นจากผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การจัดบริการต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพสูงกว่าระดับการรับรู้คุณภาพการจัดบริการต่างๆของ มหาวิทยาลัยพายัพในทุกบริการและทุกด้านนั้น จึงสรุปได้ว่านักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเห็นว่า บริการด้านต่างๆที่ทางมหาวิทยาลัยพายัพจัดให้มันั้นยังไม่เป็นที่พึงพอใจและต้องได้รับการปรับปรุง หรือพัฒนาต่อไป ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับที่ พาราสุรามาน , เซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1989) กล่าวไว้ว่า เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่า

มากกว่าความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและ ความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความ คาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการและหากความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึง พอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้น เมื่อความต่างของระดับความคาดหวัง และความรู้สูงขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเกี่ยวกับประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพ โดย จำแนกตามการบริหารจัดการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีดังต่อไปนี้

3.1 การจัดการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของ มหาวิทยาลัยพายัพ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักหอสมุด ห้องสมุดดิจิทัล

- ควรรักษามาตรการการควบคุมการใช้เสียงในบริเวณห้องสมุดอย่างเคร่งครัดโดยเฉพาะ นักศึกษาต่างชาติมักใช้เสียงดังรบกวนผู้ใช้รายอื่น
- ควรพิจารณาปรับลดอัตราค่าบริการค่ายืมหนังสือเกิน
- ควรพิจารณาเรื่องการขยายระยะเวลาการเปิด-ปิดของห้องสมุด เช่น ปิด 3 ทุ่ม โดยเฉพาะช่วงสอบ
- ควรปรับปรุงซ่อมแซมเก้าอี้ในห้องสมุดที่ชำรุด อย่างสม่ำเสมอ
- ควรมีกิจกรรมของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น
- ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านความเป็นมิตร ความใส่ใจแก้ไข ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด
- ควรจัดให้มี หนังสือ ตำรา วารสาร ที่ทันสมัย และควรซ่อมบำรุง หนังสือ ตำราที่ชำรุด เสียหาย
- ควรจัดเก็บหนังสือ ตำรา วารสาร ให้ตรงกับข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์
- ควรปรับระบบการยืมของห้องสมุดดิจิทัลแบบระบบบาร์โค้ด
- ควรเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ Wi-Fi ให้ทั่วถึงเขตแม่ควา และเขตแก้ววารีรัฐ
- ควรปรับเปลี่ยนคอมพิวเตอร์บริเวณห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ควรมีฐานข้อมูลสำหรับค้นคว้าทางงานวิจัยทางเภสัชศาสตร์อย่างให้เพียงพอ

3.2 การจัดการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนา นักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัยพายัพ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักจัดการอาคารสถานที่

- ควรจัดสรรพื้นที่จอดรถสำหรับนักศึกษาอย่างเพียงพอ
- ควรปรับปรุงบริการของรถ Sky Blue ในด้านจำนวนรถที่เพียงพอ ความตรงต่อเวลา และการให้บริการที่เป็นมิตร
- ควรดูแลต้นไม้และภูมิทัศน์โดยรอบมหาวิทยาลัย อย่างสม่ำเสมอตลอดปี
- ควรดูแลรักษา ซ่อมบำรุงระบบเครื่องปรับอากาศในห้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาน้ำหยด เสียงเครื่องดัง และไม่ทำงาน
- ควรดูแลความสะอาดของสถานที่ต่างๆภายในมหาวิทยาลัย เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ โรงอาหาร ทางเดินเชื่อมอาคาร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ

- ควรมีการบริการจัดการเพื่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตกระจายอย่างทั่วถึงและเร็ว โดยเฉพาะบริเวณคณะวิชาต่างๆในเขตแม่คาว เขตแก้วนารีรัฐ และ หอพักนักศึกษา

3.3 การจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักทะเบียนและบริการการศึกษา

- ควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแผนการเรียน เพื่อให้สามารถแนะนำข้อมูลแก่นักศึกษาได้
- ควรพัฒนาและอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างบริการที่ดีและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักพัฒนานักศึกษา

- ควรปรับปรุงสนามกีฬา และอุปกรณ์ที่ชำรุดเพื่อให้พร้อมต่อการใช้งาน
- ควรสร้างกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและใช้สนามกีฬาให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ควรประชาสัมพันธ์งานบริการอนามัยให้กับนักศึกษา MBA และนักศึกษาต่างชาติมากยิ่งขึ้น
- ควรพัฒนาบัตรนักศึกษาให้เป็นระบบบาร์โค้ด ที่ครอบคลุมการใช้บริการโรงพยาบาลตามสิทธิ์นักศึกษา เพื่อแก้ปัญหาการถูกยึดบัตรประจำตัวนักศึกษาเมื่อใช้บริการ
- ควรจัดให้มีการตรวจสุขภาพนักศึกษาประจำปี
- ห้องพยาบาลควรขยายการเปิดทำการในวันหยุดด้วยเนื่องจากมีนักศึกษาที่เรียนในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์
- ห้องพยาบาลควรมีเจ้าหน้าที่ระหว่างช่วงพักเที่ยง เนื่องจากเป็นช่วงที่นักศึกษาวางจากการเรียนและสามารถเข้ารับการรักษาหรือขอไปส่งตัวได้

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักจัดการอาคารสถานที่

- ควรปรับภูมิทัศน์บริเวณโดยเน้นความสะอาด ปลอดภัย สวยงาม และควรจัดการกับกลิ่นน้ำแม่คาว ความชื้นที่สูงบริเวณโรงอาหารก่อให้เกิดปัญหาความสะอาด

หน่วยงานที่รับผิดชอบ โรงอาหารของวิทยาลัยพระคริสตธรรมแมคกิลวารี

- ควรเปิดให้นักศึกษาเสนอรายการอาหาร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ โรงอาหารของคณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค

- ควรพิจารณาโยบายการจ่ายค่าอาหารแบบเหมาจ่าย เนื่องจากปัจจุบันขาดความหลากหลายของอาหาร และปริมาณไม่เพียงพอในแต่ละมื้อ
- ควรให้ความสำคัญเรื่องความสะอาดของอาหาร คุณภาพอาหาร และสถานที่
- ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาเสนอรายการอาหาร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักจัดการอาคารสถานที่/สโมสรนักศึกษา

- โรงอาหารของมหาวิทยาลัยควรมีร้านอาหารที่หลากหลาย สะอาด ราคาที่ยุติธรรมและมีปริมาณที่เหมาะสม
- ควรมีมาตรการในการจัดลำดับก่อนหลังของการสั่งอาหาร
- ควรมีเมนูอาหารเพิ่มมากขึ้น และควรมีอาหาร Halal (ฮาลาล) สำหรับอิสลาม อาหารประเภท Pizza Hamburger Ice cream
- ควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้และที่ล้างมือในโรงอาหารมากขึ้น
- ควรพัฒนาโรงอาหารติดแอร์เพื่อความสะอาด ป้องกันสุนัข ฝุ่นและกลิ่นน้ำเน่าเสีย
- ควรมีศูนย์อาหารเพิ่มโดยอยู่ใกล้กับคณะวิชา
- ควรมีร้านอาหารเปิดบริการในช่วงภาคเรียนฤดูร้อนและช่วงกลางคืนเพื่อบริการนักศึกษาโดยเฉพาะนักศึกษาต่างชาติ

3.4 การจัดบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักจัดการอาคารสถานที่

- ควรเปิดไฟส่องสว่างเวลากลางคืนตามอาคารต่างๆ
- ควรเพิ่มจำนวนถังและจุดที่ตั้งถังขยะให้เพียงพอ
- ควรดูแลต้นไม้และภูมิทัศน์โดยรอบมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอตลอดปี

3.5 การจัดบริการด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายวิชาการ คณะวิชา/วิทยาลัย

- ควรจัดให้มีตารางเวลาการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหรือเข้าพบที่ชัดเจน
- ควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแผนการเรียนของนักศึกษา เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักศึกษา

3.6 การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยพายัพ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายวิชาการ คณะวิชา/วิทยาลัย สำนักประชาสัมพันธ์และการรับนักศึกษา สำนักพัฒนานักศึกษา สำนักทุนการศึกษา

- ควรเพิ่มการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาให้ครอบคลุมด้านต่างๆ
- ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการข่าวสารความเคลื่อนไหวภายนอกมหาวิทยาลัย
- ควรจัดให้มีช่องทางเพื่อให้นักศึกษาสามารถแสดงหรือเสนอข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงบริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์
- ควรพัฒนาหรืออบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ให้มีใจในการให้บริการหรือให้บริการที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

3.7 การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยพายัพ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายวิชาการ คณะวิชา/วิทยาลัย สำนักพัฒนานักศึกษา

- ควรจัดให้มีการบริการด้านแหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่หลากหลายและเพียงพอ
- ควรจัดสรรงบประมาณในการทำกิจกรรมเพิ่ม
- ควรมีแหล่งฝึกปฏิบัติงานมากขึ้นและดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่
- ควรประเมินโครงการด้านการพัฒนานักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยปรับปรุงจากเครื่องมือชุดเดิม ที่มีการสอตแทรกบริการใหม่ๆ ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการด้านต่างๆ ได้พัฒนาขึ้นหรือนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจของนักศึกษาในปีที่ผ่านมา
- 2) ควรมีการปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลโดยควรเพิ่มระยะเวลาในการเก็บข้อมูลให้มากขึ้น และให้ตรงกับช่วงเวลาการให้บริการจริงโดยเฉพาะการบริการด้านอาหาร
- 3) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความคาดหวังของนักศึกษา ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่านักศึกษามีความคาดหวังต่อการบริการอย่างไร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับรู้ถึงความคาดหวังของนักศึกษาหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำผลวิจัยไปปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันอาจนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการให้บริการในอนาคต