

## บทที่ 4

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ รวมถึงประเมินความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการในกลุ่มของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา และจัดกลุ่มตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยแบบผสมผสานวิธีโดยใช้แบบสอบถามทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกจำนวน 6 คน โดยพื้นที่ของการเก็บรวบรวมข้อมูลครอบคลุมศูนย์ให้การศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) จำนวน 4 ศูนย์ คือ ศูนย์ กศ.บป.จังหวัดสงขลา ศูนย์ กศ.บป.อำเภอหาดใหญ่ ศูนย์ กศ.บป.จังหวัดพัทลุง และศูนย์ กศ.บป.จังหวัดสตูล การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้พรรณนาข้อมูลทั่วไปของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ค่าความแปรปรวนและสมการถดถอยโลจิสติกใช้ทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อพัฒนามิติของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา และเทคนิคการจำแนกประเภทข้อมูลให้นำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการทางการศึกษา

1.1 ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลา ผู้รับบริการส่วนมากมองว่าสถาบันราชภัฏสงขลาเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2

1.2 การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับบริการทางการศึกษา ผู้รับบริการส่วนมากเคยได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลา จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9

1.3 จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา ผู้รับบริการส่วนมากต้องการนำคุณวุฒิที่ได้ไปเปลี่ยนสายงาน ลักษณะงานที่ทำ หรือปรับระดับขั้นการทำงานให้สูงขึ้น จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4

1.4 ระดับรายได้ของผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7

1.5 การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพส่วนตัว เกษตรกร เอกชน บริษัท หรือธุรกิจต่างๆ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6

1.6 ช่วงอายุของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีอายุเฉลี่ย 30.43 ปี โดยส่วนมากปรากฏในช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3

1.7 จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษาศึกษาในสถาบันราชภัฏสงขลา ผู้รับบริการเข้าศึกษาเฉลี่ย 2.5 ปี โดยส่วนมากเข้าศึกษามาแล้ว 2 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6

1.8 การได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา ผู้รับบริการส่วนมากเข้าศึกษาที่ศูนย์ กศ.บป. จังหวัดสงขลา จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6

1.9 ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาศึกษาสถาบันราชภัฏสงขลา ผู้รับบริการเดินทางเฉลี่ย 36.15 กิโลเมตรจากที่พัก โดยส่วนมากเป็นระยะทาง 10-49 กิโลเมตร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8

## 2. ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

2.1 ด้านประสิทธิภาพ พบว่าคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.09

2.2 ด้านคุณภาพ พบว่าคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.64

2.3 ด้านความทั่วถึง พบว่าคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.83

2.4 ด้านความเสมอภาค พบว่าคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.44

2.5 ด้านความเป็นธรรม พบว่าคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.99

2.6 ด้านสนองตอบความต้องการ พบว่าคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.10

2.7 ด้านสนองตอบความพึงพอใจ พบว่าคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.21

2.8 ด้านความต่อเนื่อง พบว่าคูณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.13

2.9 ด้านความสะอาดสวยงาม พบว่าคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.84

2.10 ด้านความพร้อมให้บริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.72

2.11 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.12

### **3. ผลการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการ**

3.1 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่าภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการได้รับการบอกต่อปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษา จากการศึกษา พบว่าการได้รับการบอกต่อปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษาที่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับรายได้/เดือนแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.7 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามจำนวนปีที่เข้ารับการศึกษานในสถาบันราชภัฏสงขลา จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนปีที่เข้ารับการศึกษแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.8 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่ได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.9 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### **4. ผลการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการ**

4.1 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่าภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการได้รับการบอกต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษ จากการศึกษา พบว่าการได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษที่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้าน



ผู้รับบริการที่ได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ด้านคุณภาพ และด้านความสะดวกสบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.9 คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 5. ผลการศึกษาชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษามากที่สุด ได้แก่ การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ และระดับรายได้ของผู้รับบริการ ( $p < .05$ ) โดยผู้รับบริการที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ หรือประกอบอาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ธุรกิจต่างๆ และผู้รับบริการที่มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 14,999 บาท มีแนวโน้มในการประเมินคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในระดับที่ดี ซึ่งการพยากรณ์ดังกล่าวมีความถูกต้องร้อยละ 65.8

#### 6. ผลการจัดกลุ่มตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

ผลการศึกษาพบว่ามิติคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาควรมีเพียง 7 มิติ ดังนี้

6.1 มิติที่หนึ่ง (ด้านคุณภาพทางการศึกษา) ประกอบด้วยตัวชี้วัดข้อ 3, 4, 5, 6, 16, 17, 19, 20

6.2 มิติที่สอง (ด้านสภาพแวดล้อมทางการศึกษา) ประกอบด้วยตัวชี้วัดข้อ 18, 22, 23, 28, 29, 30, 31, 34

6.3 มิติที่สาม (ด้านการจัดการศึกษา) ประกอบด้วยตัวชี้วัดข้อ 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14

6.4 มิติที่สี่ (ด้านค่าใช้จ่ายทางการศึกษา) ประกอบด้วยตัวชี้วัดข้อ 1, 2, 15

6.5 มิติที่ห้า (ด้านการเรียนการสอน) ประกอบด้วยตัวชี้วัดข้อ 21, 24, 25, 26, 27

6.6 มิติที่หก (ด้านการพบปะคณาจารย์) ประกอบด้วยตัวชี้วัดข้อ 32, 33

6.7 มิติที่เจ็ด (ปัจจัยด้านนักศึกษา) ประกอบด้วยตัวชี้วัดข้อ 12

## 7. ผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

7.1 กิจกรรมการเรียนการสอน พบว่าเนื้อหาวิชาไม่ยากจนเกินไปและง่ายกว่าการเรียนภาคปกติ ไม่เครียดเวลาเรียน แต่อาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่มักจะมอบหมายรายงานมากเกินไปจนทำไม่ทันส่งตามกำหนด

7.2 เนื้อหาวิชา พบว่าบางรายวิชาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานได้ รวมถึงเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้น

7.3 สื่อประกอบการเรียนการสอน พบว่าห้องสมุดไม่มีตำราเอกสารให้ค้นคว้าอย่างพอเพียง การบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตก็ยังไม่ทั่วถึง

7.4 ค่าบำรุงการศึกษา พบว่าแพงเกินไป และมีค่าใช้จ่ายปลีกย่อย รวมถึงอัตราค่าปรับกรณีลงทะเบียนสายและชำระเงินค่าลงทะเบียนสายแพงเกินไป

7.5 สภาพแวดล้อม พบว่าศูนย์ให้การศึกษากศ.บป.หาดใหญ่มีบรรยากาศไม่เหมาะสมกับการเรียน เนื่องจากมีเสียงรบกวนตลอดเวลา รวมถึงควรถัดพัดลมในห้องเรียนด้วย

7.6 การบริการของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนการเรียนการสอน พบว่ามีการวางตัวไม่เหมาะสม กิริยามารยาท และการพูดจาไม่เป็นมิตร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน และเจ้าหน้าที่ห้องทะเบียนที่ศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลสงขลา และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลสงขลา

7.7 การแต่งกายของนักศึกษา พบว่านักศึกษาเพศหญิงจำนวนไม่น้อยที่แต่งกายไม่เหมาะสม น่าสนใจไป สวมรองเท้าแตะมาเรียน

7.8 ผลสัมฤทธิ์การเรียน พบว่าเรียนจบมาแล้วหางานทำยาก โดยเฉพาะภาคธุรกิจต่างๆ ไม่ค่อยให้ความยอมรับในคุณภาพของบัณฑิต

7.9 การจัดตารางสอน พบว่า รายวิชาเต็มเต็มที่จัดให้เรียนในวันอาทิตย์ ช่วงเย็นเป็นช่วงเวลาที่ ไม่เหมาะสมเนื่องจากไม่สามารถเข้าไปค้นคว้าข้อมูลในห้องสมุดภายหลังเลิกเรียนได้

7.10 การจัดแผนการเรียนตลอดหลักสูตร พบว่าตามแผนการเรียนระดับปริญญาที่กำหนดไว้ 2 ปี แต่ใช้เวลาเรียนจริง 3-4 ปี และแผนการเรียนระดับปริญญาตรี 2 ปีหลังกำหนดไว้ 2 ปีแต่ใช้เวลาเรียนจริง 3-4 ปีเช่นเดียวกัน

7.11 แบบประเมินการสอนของอาจารย์ พบว่าข้อคำถามบางข้อไม่สามารถตอบคำถามได้ ควรจะมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่

7.12 อาจารย์พิเศษ พบว่าแม้จะมีคุณสมบัติตรงตามสายที่ทำการสอน แต่ยังขาดความรู้อย่างถ่องแท้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติในรายวิชาที่ทำการสอนและมักจะเข้าสอนไม่เต็มเวลา

7.13 ด้านอื่นๆ พบว่านักศึกษาของศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลสงขลา ศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลสงขลาพัทลุง และศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลสตูล ไม่สามารถเข้าใช้บริการห้องสมุดที่ศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลสงขลาได้

## อภิปรายผล

การนำเสนอข้อมูลในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายสมมุติฐานที่ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

**1. ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05** โดยพบว่าผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท ประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท และผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการที่มีรายได้สูงมักจะแต่งกายดี มีบุคลิกภาพดี และมีเกียรติภูมิแห่งอาชีพสูง ทำให้เป็นที่ยอมรับและได้รับการปฏิบัติเป็นอย่างดีจากเพื่อนนักศึกษาด้วยกันรวมทั้งจากอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ของทางสถาบัน ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับศิริ ศรีชุนหเดช (2544) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ซึ่งพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินมีความสัมพันธ์กับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ แต่ผลลัพธ์ดังกล่าวขัดแย้งกับของวรรณลักษณ์ ดุทยานกุล (2542) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรีตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่ารายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการ ( $p>0.05$ )

**2. ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านความต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05** โดยพบว่าผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท ประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป รวมถึงผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท และผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น (30-45 ปี) ที่มีความมั่นคงทางอารมณ์และมีความรับผิดชอบในชีวิต ด้วยเหตุนี้จึงมีความเข้าใจถึงการกำหนดแผนการเรียน จำนวนคาบเรียน การเปลี่ยนห้องเรียน รวมถึงการจัดตารางสอบของทางสถาบันว่าเป็นสิ่งที่สามารถยอมรับได้ สอดคล้องกับวัฒนา ชนะภัย (2538) ที่ศึกษาเรื่องความเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตสมุทรปราการซึ่งพบว่าภูมิหลังของผู้รับบริการ อันได้แก่ระดับรายได้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความเห็นในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับพรพรรณ ประจักษ์เรต (2544) ที่ศึกษาเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในบริการ E-Banking ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน ความพึงพอใจในบริการ E-Banking แตกต่างกัน

**3. ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านความสะดวกสบายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05** โดยพบว่าผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000



บาทประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,000-9,999 บาท รวมถึงผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท และผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้เพราะผู้มีรายได้ส่วนใหญ่มาจากสภาพแวดล้อมและความเป็นอยู่ที่ไม่ดี รวมถึงเป็นกลุ่มหนุ่มสาวที่ยังไม่ประกอบอาชีพและไม่ใส่ใจในความสะดวกสบายใดๆ เป็นพิเศษ ด้วยเหตุนี้จึงไม่ได้คาดหวังสิ่งใดมากนักจากการจัดบริการน้ำดื่ม ภูมิทัศน์โดยรวม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในสถาบันราชภัฏสงขลา ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับ วิชาศรี คงเลี้ยง (2540) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่ที่มีการปรับปรุงสภาพ ภูมิทัศน์ ระบบบริการ และระบบบริหาร คือรายได้ โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับสมพล เนียมกลาง (2544) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ประกันสุขภาพต่อคุณภาพบริการด้านหน้าของโรงพยาบาล ดำเนินสะดวก ซึ่งพบว่ารายได้ของผู้ประกันสุขภาพแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการทั้งในภาพและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**4. ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05** โดยพบว่าผู้มีช่วงอายุ 40-49 ปีประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้มีช่วงอายุ 20-29 ปี ทั้งนี้เพราะผู้มีอายุมากมีหน้าที่การงานชัดเจนจึงมักได้รับการปฏิบัติจากเพื่อนนักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างสุภาพ ประกอบกับผู้มีอายุมากมักมองสิ่งต่างๆ อย่างมีวิจรฉันทญาณและมีเป้าหมายในการเข้าศึกษาชัดเจน ด้วยเหตุนี้จึงมองว่าเนื้อหาวิชาที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพได้ ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับธาริณี เมธานุเคราะห์ (2542) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งพบว่าผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพการบริการตามความคาดหวังแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และยังสอดคล้องกับกุลฤดี วงศ์โมโนวิสุทธิ (2541) ที่ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอก : การศึกษาโรงพยาบาลชุมชนอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งพบว่าอายุของผู้ป่วยนอกเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

**5. ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านความต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05** โดยพบว่าผู้มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีประเมินคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าผู้มีช่วงอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไปเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะผู้มีอายุน้อยอาจให้ความสำคัญแก่การศึกษาไม่มากเท่าที่ควร ความสนใจส่วนใหญ่อยู่กับการเล่นและการเที่ยวกับเพื่อนเป็นหลัก เมื่อพบว่าทางสถาบันราชภัฏสงขลาจัดจำนวนคาบเรียนและตารางสอบเต็มวันและต่อเนื่องทั้งเสาร์และอาทิตย์ รวมทั้งการกำหนดแผนการเรียนตลอดหลักสูตรเป็นเวลาค่อนข้างยาวนานกว่าสถาบันการศึกษาอื่นๆ จึงอาจไม่เป็นที่พอใจตามมา ผลลัพธ์ดังกล่าวขัดแย้งกับจันจิรา รังรองรัตน์ (2541) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์

ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ ซึ่งพบว่าลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน อาทิ อายุ มีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและแยกตามองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และยังขัดแย้งกับดุขฎี ไทใหญ่เรื่องศรี (2541) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงฆ์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งพบว่าปัจจัยลักษณะผู้รับบริการอันได้แก่ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**6. ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่น คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05** โดยพบว่าผู้รับบริการทางการศึกษาจากศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นใหญ่ประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการทางการศึกษาจากศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นสงขลา ทั้งนี้เพราะการจัดการเรียนการสอน ณ ศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นใหญ่สามารถใช้สื่อประกอบการเรียนการสอนที่ทางศูนย์จัดให้ได้อย่างเต็มที่และเพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องขยายเสียง เครื่องฉายข้ามศีรษะ และห้องโสตทัศนศึกษา ตรงข้ามกับศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นสงขลาที่ห้องเรียนส่วนใหญ่ยังไม่มีเครื่องฉายข้ามศีรษะ และห้องโสตทัศนศึกษามีเพียงห้องเดียว นอกจากนี้ สาขาวิชาที่เปิดสอนในศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นใหญ่ แม้จะไม่หลากหลายแต่ก็สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก เช่น บริหารธุรกิจ และการจัดการ อีกทั้งคณาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษส่วนใหญ่ล้วนมีความตั้งใจสอนเป็นพิเศษเพราะค่าตอบแทนรายชั่วโมง 300 บาท สูงกว่าศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นสงขลาที่จ่ายเพียง 240 บาท ต่อหนึ่งชั่วโมง นอกจากนี้ทางศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นใหญ่ยังจัดเจ้าหน้าที่เดินตรวจสอบการสอนของคณาจารย์ทุกคาบเรียนเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษาดูแลต่างถิ่นด้วย ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับวรรณลักษณ์ ดุลยากุล (2542) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรี ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าคุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานในโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีและโรงพยาบาลพระพุทธบาทตามการรับรู้ของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยโรงพยาบาลพระพุทธบาทแม้จะมีขนาดเล็กแต่คุณภาพดีกว่าโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีที่เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในทุกมิติ

**7. ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่น คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านความสะดวกสบายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05** โดยพบว่าผู้รับบริการทางการศึกษาจากศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นสตูล และศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นพัทลุงประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการทางการศึกษาจากศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นสงขลา และศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นใหญ่ ทั้งนี้เพราะศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นสตูล และศูนย์ให้การศึกษาดูแลต่างถิ่นพัทลุงล้วนเป็นศูนย์ที่ตั้งขึ้น

เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่เป็นหลัก ผู้รับบริการจึงมีความสะดวกในการเดินทางมายังศูนย์เป็นอย่างมากและไม่เสียเวลาในการเดินทาง สถานที่ตั้งของศูนย์ให้การศึกษาทั้งสองต่างก็มีภูมิทัศน์โดยรวมเหมาะแก่การเป็นสถาบันการศึกษา โดยศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดพัทลุงตั้งอยู่ที่โรงเรียนพัทลุงบริหารธุรกิจ ส่วนศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสตูลตั้งอยู่ที่โรงเรียนพินานพิทยาสรรค์ ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับอัลเบรคท์ (Albrecht, 1985, อ้างถึงในวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543 : 96-97) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีว่าต้องคำนึงถึงกลยุทธ์การบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและทันทีทันใดเป็นหลัก (customer-driven strategy) และยังสอดคล้องกับอธियามาน (Athiyaman, 2000 : 53-55) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มองเห็นในระดับการศึกษาขั้นสูง : การวิเคราะห์เชิงประจักษ์ (Perceived service quality in the higher education sector : An empirical analysis) ซึ่งพบว่ามิติคุณภาพการบริการในด้านภูมิทัศน์ของสถาบันการศึกษา (physical facilities) เป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลถึงการประเมินคุณภาพบริการทางการศึกษาและยังส่งผลถึงการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างๆ ในระดับอุดมศึกษาอีกด้วย

## ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ผลการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่าทางสถาบันจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะในประเด็นที่ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย อาทิเช่น ข้อเรียกร้องต่างๆ ที่นักศึกษาเสนอต่อทางสถาบัน ความพร้อมของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ การจัดบริการน้ำดื่มให้แก่นักศึกษา และการจัดให้นักศึกษาได้มีโอกาสพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนนอกชั่วโมงเรียน

1.2 ผลการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้มากมักจะประเมินคุณภาพการบริการในด้านความสะดวกสบายออกมาในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าทางสถาบันควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรวมตลอดจนจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่

1.3 ผลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกชี้ให้เห็นว่าสถาบันราชภัฏสงขลาควรจัดอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการที่ดีให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนการสอนประจำศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสงขลา อาทิเช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ทะเบียน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้การศึกษาอำเภอหาดใหญ่ด้วยเช่นกัน

1.4 ผลการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษาของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดพัทลุงและจังหวัดสตูลออกมาระดับปานกลางถึงระดับมาก ซึ่งให้เห็นว่าการวางกลยุทธ์บริการด้วยการไปเปิดศูนย์ให้การศึกษาในภูมิลาเนาของผู้เรียนเป็นสิ่งที่ประสบความสำเร็จและควรดำเนินการต่อไป โดยควรขยายฐานผู้รับบริการออกไปให้กว้างขึ้นกว่าเดิม อาทิเช่นการเปิดศูนย์ให้การศึกษาบนห้างสรรพสินค้าชั้นนำในเขตอำเภอหาดใหญ่ หรือบริเวณพื้นที่ชายแดนไทย-มาเลเซีย เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการทางการศึกษาระดับปฐมภูมิ ซึ่งได้แก่นักศึกษาภาคบุคลากรประจำการเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษากลุ่มผู้รับบริการระดับทุติยภูมิ ซึ่งได้แก่หน่วยงานและสถานประกอบการที่เป็นผู้ว่าจ้างหรือสถานที่ทำงานของนักศึกษาเหล่านี้ด้วย รวมถึงกลุ่มผู้รับบริการระดับตติยภูมิ ซึ่งได้แก่นายจ้างของนักศึกษาในอนาคต ตลาดแรงงาน รัฐบาล และสังคมโดยรวม ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลคุณภาพการบริการที่ครอบคลุมในทุกมิติต่อไป

2.2 ควรมีวิจัยเพื่อพัฒนาตัวชี้วัด (scales) คุณภาพการบริการที่เป็นของสถาบันการศึกษาขึ้นมา โดยเฉพาะ โดยสังเคราะห์จากงานวิจัยต่างๆ ที่ได้ประเมินคุณภาพการบริการมาก่อนหน้านี้แล้ว

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นการพัฒนาคุณภาพองค์กร อาทิเช่น การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงาน (stakeholder analysis) การวิเคราะห์จุดแข็ง/จุดอ่อน/โอกาส/อุปสรรคขององค์กร (SWOT analysis and TOWS matrix) รวมถึงการพัฒนาแผนกลยุทธ์ขององค์กรโดยผ่านการระดมสมอง (brainstorming) หรือการจัดเวทีประชาคมด้วย

