

หัวข้องานวิจัย	ประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งจังหวัดลพบุรี สถาบันรัชต์ภาคย์
ชื่อผู้วิจัย	นายสราวุธ ดวงจันทร์
ปีที่วิจัย	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งจังหวัดลพบุรี สถาบันรัชต์ภาคย์ โดย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม โดยใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 ราย ที่เป็นนักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งจังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย นักศึกษาหลักสูตรวิชาบริหารธุรกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์ หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการหาแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t -test โดยใช้เกณฑ์วัดประสิทธิภาพใน 5 ด้าน ได้แก่ บริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ในมาตรฐาน การตอบสนอง ความมั่นใจได้ และความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐาน การตอบสนอง ความมั่นใจได้ บริการที่เป็นรูปธรรม และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ ดังนี้ ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐาน การตอบสนอง และบริการที่เป็นรูปธรรม

2. เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งจังหวัดลพบุรี จากความแตกต่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง พบว่า มีคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง แสดงว่า ช่องว่างของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังโดยรวมทุกด้าน และมีค่าเป็นลบ และเมื่อพิจารณาการให้บริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ในมาตรฐาน การตอบสนอง ความมั่นใจได้ มีค่าเป็นลบ ยกเว้นด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความประทับใจในการให้บริการด้านนี้เพียงด้านเดียว

3. เมื่อเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง จำแนกตามเพศ และหลักสูตรวิชา พบว่านักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามเพศ และหลักสูตรวิชา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันเช่นกัน

Research Title Efficiency of Service educational service center in Lop Buri of Rajapark
 Institute
 Researcher Sarawut Duangjan
 Year 2010

ABSTRACT

The purpose of this research were to study the Efficiency of service educational service center in Lop Buri of Rajapark Institute. In this study, Equipment was questionnaires and sample were 51 students in Business Administration and Public administration faculty of service educational service center in Lop Buri of Rajapark Instiute. Data were analyzed by statistics Package for the social sciences The calculate were frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test. 5 criteria of evaluation were tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Research findings were as follows:

1. Opinion concerning expected service was at a high level as a whole. When considered each dimension. They were at a more level as reliability, responsiveness, assurance and empathy in order. And opinion concern perceived service was at a high level as a whole. When considered each dimension, They were at a more level as assurance, empathy, reliability and tangible in order.

2. Efficiency of service of educational service center in Lop Buri were as follows: Quality of service was good level, but difference between expected service and perceived service showed that was negative and the perceived service showed that was negative and the perceived service was lower than the expected service in tangible, reliability, responsiveness, and empathy. But, Expect in empathy was positive, Showed that was impress of service in this dimension.

3. According to comparison between expected service by sex and curriculum were as of follows: expected service and perceived service of students were not significant as a whole and every dimension.