

คุณภาพการบริการศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร

กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สุวรรณณี ผลพิบูลย์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์**

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ วิธีการวิจัยเป็นเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหรือบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อใช้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร จำนวน 381 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ใช้ t-test และ ทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปใช้ F - test สำหรับทดสอบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธี One - Way ANOVA : LSD ช่วยในการประมวลผลข้อมูล ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้รับบริการที่มีเพศและสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจรไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการต่างก็มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

** ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ

1. บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา เนื่องจากปัจจุบัน การศึกษามีบทบาทโดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเจริญก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน คือ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม หากประเทศไทยมีประชากรที่มีการศึกษาสูงประเทศไทยก็จะมี กำลังคนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันทั้ง ด้าน เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม เป็นต้น ดังนั้นองค์กรทางด้านการศึกษาจึงมีความสำคัญมาก นอกจากเป็นแหล่งพัฒนาศักยภาพ และถ่ายทอดความรู้แล้ว ยังเป็นการเตรียมกำลังคนให้ ตอบสนองความต้องการของระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีการเปิดหลักสูตรการเรียนใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมากมาย จึง ทำให้มีนักศึกษาสนใจเข้ามาศึกษามากขึ้น จนเกิดการขยายตัวอย่างกว้างขวาง ทั้งในเรื่องของ สถานที่ อาคารเรียน หน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมากมาย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจึงเป็นอีก ทางเลือกหนึ่งของนักศึกษา เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่มีระบบการเรียนการสอนทางไกล นักศึกษาไม่ต้องเข้าชั้นเรียน เอกสารการสอนจะถูกจัดส่งผ่านทางไปรษณีย์ เนื่องด้วยการรับ นักศึกษาแบบไม่จำกัดจำนวน นักศึกษาจึงมีความต้องการในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น ซึ่งการ ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทาง E-Mail Web-board Facebook Twitter หรือ ศูนย์วิทยพัฒนามสธ. ลำปาง สุโขทัย นครสวรรค์ อุดรธานี อุบลราชธานี นครนายก จันทบุรี เพชรบุรี นครศรีธรรมราช และ ยะลา ในบางครั้งอาจทำให้นักศึกษายังได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยมีศูนย์บริการแต่ละแห่งที่อยู่ห่างไกล ต้องใช้เวลานานในการติดต่อแต่ละ ครั้ง จนเกิดความล่าช้า ทางมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นที่จะต้องมีการจัดตั้งศูนย์บริการที่รวบรวมงาน บริการสำหรับนักศึกษาไว้ ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร One Stop Service” เพื่อรองรับความต้องการของนักศึกษา ซึ่งศูนย์บริการนี้จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง ของข้อมูลในการให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลแนวทางการศึกษากับนักศึกษาที่เข้ามา ติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ และประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ที่มีความรู้ความชำนาญในการตอบข้อ ชักถามต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาให้มากที่สุด เนื่องจากความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความประทับใจและความพึงพอใจของนักศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่าง ยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของนักศึกษา

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา คุณภาพการบริการศูนย์บริการ ร่วมแบบครบวงจร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในธุรกิจด้าน สถานศึกษาที่มีคู่แข่งอยู่จำนวนมาก และเป็นการเพิ่มมาตรฐานการบริการ ให้นักศึกษา ประทับใจมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ

3. สมมติฐานของการวิจัย

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบถึงทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4.2 ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการต่อไป

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ นักศึกษาที่มาติดต่อใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการของ Taro Yamane 1973 (เพ็ญโสภา แพรกทอง, 2553) จำนวน 381 ตัวอย่าง

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตเนื้อหาของงานวิจัย ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปด้านปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในช่วงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง และผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัยโดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการต่อภาคการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อมูลในส่วนที่ 1 ข้อมูลในส่วนที่ 2 ข้อมูลในส่วนที่ 3 กำหนดระดับความคิดเห็นในแต่ละช่วงได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	คุณภาพการบริการน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	คุณภาพการบริการน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	คุณภาพการบริการ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	คุณภาพการบริการ มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	คุณภาพการบริการ มากที่สุด

7. ผลการศึกษา

การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี รองลงมา อายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด รองลงมา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมา การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท รองลงมา 20,000 – 30,000 บาท และจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อภาคการศึกษา 1 – 2 ครั้ง รองลงมา 3 – 4 ครั้ง

การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมที่ระดับ 3.82 หมายความว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธี (One way ANOVA : LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ ที่ต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการ ส่วน เพศ และ สถานภาพ ที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

8. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษา ระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านการเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญโสภา แพรกทอง (2554) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำเพ็ง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับที่มาก โดยคุณภาพการบริการด้านความมีมารยาทของพนักงานธนาคารมีระดับสูงสุด อันดับรองลงมาคือ ความสามารถของพนักงานธนาคาร และน้อยที่สุดคือ ช่องทางการส่งข่าวสารให้ลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากการบริการด้วยความเข้าใจและเอาใจใส่ในการบริการ จึงสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดีขึ้นได้นั้น จะต้องเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 106-107)

จากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ เพศ และสถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นในคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการต่อภาคการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตที่ต่างกัน ทำให้มีการตัดสินใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสา บุรพาสิงห์ (2555) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย สาขาลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านเพศ และ สถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญโสภา แพรกทอง (2554) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำเพ็ง ผลการศึกษพบว่า เพศและสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันแต่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภรแพร ปากเพ็ริยว (2554) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ ผ่องอุดม (2553) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม ผลการศึกษพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และยังมีความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่สอดคล้องในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อย ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเองยังได้รับการบริการที่ยังไม่ดีเท่าที่ควร

9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นั้น พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความ

คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจรในระดับ “มาก” แต่ก็มีบางด้านที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเองได้รับการบริการในระดับที่ไม่ดีพอควร ผู้ศึกษาเห็นว่าศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชควรดำเนินการปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ ควรจะต้องมีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เช่น เวลา 12.00 – 13.00 น. จะมีผู้รับบริการมาติดต่อที่ศูนย์บริการเป็นจำนวนมาก ก็อาจจัดเจ้าหน้าที่มาให้เต็มหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มารอใช้บริการ

2) ควรเก็บข้อมูลของนักศึกษาเป็นความลับ ควรจะปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ควรมีการเปิดเผยต่อบุคคลที่สาม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่ามีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลไว้อย่างปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือและสามารถไว้วางใจได้

3) เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ เจ้าหน้าที่ควรจะเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) เนื่องจากผู้รับบริการที่มีความหลากหลายในความต้องการที่แตกต่างกันไป เช่น ติดต่อเพื่อสมัครเข้าศึกษาต่อ ติดต่อเพื่อขอโอนชุดวิชา หรือมาติดต่อเพื่อขอขึ้นทะเบียนการจบการศึกษา เป็นต้น ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงต้องตอบสนองให้ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

4) เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการด้วย เช่น การเพิ่มช่องทางด่วน สำหรับการให้บริการสำหรับผู้มาติดต่อในเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เพื่อความรวดเร็วในการบริการ เป็นต้น

5) ควรเก็บรักษาเอกสารสำคัญของนักศึกษาไว้เป็นอย่างดี ควรเก็บเอกสารดังกล่าวเอาไว้เป็นอย่างดี หยิบใช้ได้ง่าย และอยู่ในสถานที่ปลอดภัย มิดชิด และควรจัดเก็บเอกสารดังกล่าวเอาไว้ในที่ปลอดภัย

6) เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความสนใจนักศึกษาที่มาติดต่ออย่างแท้จริง ต้องรับฟังปัญหาและความต้องการของนักศึกษาให้ชัดเจนในลักษณะของการรับรู้ได้จากการพูดคุย จะต้องอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาอย่างเต็มที่ สอบถามหรือถามไถ่เกี่ยวกับข้อมูลที่นักศึกษาต้องการ ใช้การติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย

7) เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาแก่ผู้รับมาบริการให้มากขึ้น การให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจและเรียนรู้ถึงความต้องการของผู้มาติดต่อที่ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร โดยอาจสอบถามว่ามาติดต่อเรื่องใด และจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในเรื่องดังกล่าวให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาโดยตรง

10. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ ความอนุเคราะห์และกำลังใจที่ยิ่งจากบุคคลหลายท่านผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาได้กรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้คำแนะนำในการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการทดสอบต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ จนการวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ ที่คอยให้กำลังใจตลอดเวลา ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษารวมทั้งเพื่อร่วมงานในศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามทั้ง 381 ท่าน ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

ขอระลึกถึงความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านที่เป็นผู้ชี้แนะแนวทางการศึกษาในตอนต้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่มีส่วนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจรวมทั้งให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีจนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายสุดนี้ หากมีสิ่งที่ขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและผิดพลาด และผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจจะศึกษาเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพรส.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 24.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.

- นิสา บุรพาสิ่งห์ (2556). คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการ อนาคตการศึกษาไทย สาขาตลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. สาขาวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เพ็ญโสภณ แพรกทอง (2554). คุณภาพการบริการของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศุภรแพร ปากเพรียว. (2554) . การศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาการประกอบการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริรัตน์ ผ่องอุดม (2553). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- พิชญพร รุโจปการ. ม.ป.ป. การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.stou.ac.th/offices/rdec/chan/main/Doc/Article/2556/Art-25-11-56-1.pdf> (วันที่สืบค้น 10 มีนาคม 2558)
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ศูนย์สารสนเทศ. 2553. ความเป็นมาศูนย์บริการร่วม-แบบครบวงจร. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.stou.ac.th/thai/Offices/opr/information> (วันที่สืบค้น 10 มีนาคม 2558)
- PHR Thailand Contributor. 2554. คุณภาพการให้บริการ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=7&read=true&count=true (วันที่สืบค้น 10 มีนาคม 2558).