บทความวิจัย (Research article)

การประเมินคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลเพื่อพัฒนาสู่องค์กรคุณภาพ

Evaluation of Educational Service Quality and Administration Management of Nursing College for Developing as the Quality Organization

เพ็ญแข ดิษฐบรรจง[1]*, นงณภัทร รุ่งเนย[1], ผกามาศ พีธรากร[1], วรวุฒิ แสงทอง[2]

Penkhae Dittabunjong[1]*, Nongnaphat Rungnoei[1], Phakamard Pheetharakorn[1], Worawut Saengthong[2]

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: penkhae@pckpb.ac.th; โทรศัพท์ 092-3699264)

(Received: January 1, 2022; Revised: March 31, 2022; Accepted: April 3, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการ จำนวน 501 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 134 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความคาดหวังและแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95 และ .91 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย และการทดสอบทีแบบไม่เป็นอิสระต่อกัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก (*M* = 4.62, *SD* = .33) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับดี (*M* = 4.28, *SD* = .33)

2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (*t* = 18.60)

3. มีปัญหาอุปสรรค ในการรับบริการมากที่สุดในด้านสารสนเทศ ได้แก่ ระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่เสถียร ร้อยละ 43.31 ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่ทันสมัย ร้อยละ 17.32 โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงและมีเสถียรภาพ ปรับปรุงฐานข้อมูลและเว็บไซต์ให้

[1] อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข
Instructor, Prachomklao College of Nursing, Phetchaburi Province, Faculty of Nursing, Praboromarajchanok Institute, Ministry of Public health

[2] อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข
Instructor, Boromarajonani College of Nursing, Surin, Faculty of Nursing, Praboromarajchanok Institute, Ministry of Public health

ทันสมัยและนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ลดขั้นตอนการให้บริการ จัดสรรอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง

ผลการวิจัยแสดงถึงแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัย เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, การบริหารจัดการ, วิทยาลัยพยาบาล, องค์กรคุณภาพ

Abstract

This descriptive research aims to survey and compare the customers' and stakeholders' expectations and satisfaction with educational service quality and administration management at Prachomklao College of Nursing. The Public Sector Management Quality Award (PMQA) concept and the service quality assessment model have been applied to guide the study. Participants were six hundred and thirty-five: consisting of five hundred and one customers, and one hundred and thirty-four stakeholders. Data were collected by using a set of customers' and stakeholders' expectations and satisfaction with educational service quality and administration management questionnaires. Reliability was reported as Cronbach's alpha .95, .91 consequently. Data were analyzed by using descriptive statistics, and paired t-test. The results reveal that;

1. The expectation of educational service quality and administration management is at a very high level (M = 4.62, SD = .33). The satisfaction of educational service quality and administration management mean score is at a high level (M = 4.28, SD = .33).

2. Comparison of differences by paired t-test revealed that the expected mean score is significantly higher than the satisfaction of educational service quality and administration management mean score at the .05 level (t = 18.60).

3. The two highest frequencies of problems and obstacles in accessing service are unstable internet connection (43.31 %) and outdated public relations information (17.32 %) respectively. Data from open-ended questions reveal that the nursing college should set higher speed and stable internet connection, develop the database and website up-to-date and present current information, reduce the service process, allocate sufficient personnel for the operation, and encourage high competency of staff.

The research findings provide guidelines for improving the college's services and management in order to increase the satisfaction and assurance of customers and stakeholders.

Keywords: Service quality, Administration management, Nursing college, Quality organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) เป็นแนวคิดการพัฒนาคุณภาพองค์กรที่เน้นการทำงานเชิงบูรณาการโดยนำหลักการบริหารภาคเอกชนมาปรับใช้ มุ่งสร้างระบบการกำกับดูแลตัวเองที่ดี โปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาองค์กรคุณภาพที่มีสมรรถนะสูง (Hood, 1995; Kalimullah et al., 2012) สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (public sector management quality award: PMQA) นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของภาครัฐที่เป็นรูปธรรม โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการกำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทย และส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ, 2557)

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ คือ ปัจจัยด้านผู้นำและด้านการบริหารที่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า (จตุพร เสถียรคง, 2557) และการบริหารจัดการต้องใช้หลักการบริหารจัดการองค์กร การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (วรพิชญ์ ลิขิตายน, 2560) ซึ่งคุณภาพบริการเป็นความสามารถในการสื่อสารหรือส่งมอบบริการในระดับที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ 2 ระดับ คือ ระดับที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวัง (desired service) และระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (adequate service) ความแตกต่างระหว่างระดับที่คาดหวังกับระดับที่ยอมรับได้ เรียกว่า ช่วงที่ยอมรับได้ (zone of tolerance) (Nadiri, 2012) คุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนความสามารถในการส่งมอบบริการให้ผู้รับบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการและความสามารถในการบริการ ดังนั้น การประเมินคุณภาพของการบริการและการบริหารจัดการซึ่งให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นประเด็นสำคัญของการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาเพื่อมุ่งสู่องค์กรคุณภาพ

การประเมินคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการ เป็นการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน (Parasuraman et al., 1985) ใน 5 มิติ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้หรือความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม สม่ำเสมอ 3) การตอบสนอง หมายถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ 4) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 5) การรู้จักและเข้าใจ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละคน (Zeithaml et al., 1990) การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศพบว่า ความเชื่อถือได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษามากที่สุด (สุริยะ บุตรไธสงค์, 2558) ซึ่งนักศึกษาเป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อบทบาทของ

สถาบันอุดมศึกษามากที่สุด รองลงมา คือ ชุมชนภายนอก บุคลากร และผู้บริหาร ในขณะที่กลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมากที่สุด คือ บุคคลภายนอก บุคลากร นักศึกษา และผู้บริหาร ตามลำดับ โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้าน (สุภาพร วุกถ้อง และ อัมพร ศรประสิทธิ์, 2557) อีกทั้ง ความคาดหวังของนักศึกษาสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการในทุกด้าน (Danjuma & Rasli, 2013) สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการและสามารถแข่งขันในด้านการผลิตทุกพันธกิจ (Sharabi, 2013)

วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ สังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และการประเมินคุณภาพบริการดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนางาน การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ นับเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานของวิทยาลัย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงโครงสร้างและวิธีการทำงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ผู้รับบริการของวิทยาลัย มีทั้งนักศึกษาพยาบาล ผู้อบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง ศิษย์เก่า หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งวิทยาลัยไปจัดกิจกรรมให้บริการวิชาการหรือกิจกรรมด้านจิตอาสาในโรงเรียน องค์การบริหารส่วนตำบล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของวิทยาลัย คือ บุคลากร ผู้ใช้บัณฑิต รวมทั้ง แหล่งฝึกภาคปฏิบัติสำหรับนักศึกษาพยาบาลและผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง การพัฒนาองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัย และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในการจัดทำแผนเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและการบริการของวิทยาลัยตามพันธกิจอุดมศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการของวิทยาลัยให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น เพื่อมุ่งสู่ความองค์กรคุณภาพสูงและได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ ใช้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์กรการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการและผลลัพธ์การดำเนินงาน สำหรับแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย คือ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจสอบว่าสถาบันอุดมศึกษากำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงสถาบันในทางที่ดีหรือสร้างความประทับใจได้อย่างไร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ, 2557) และแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ ต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงาน เรียกว่า RATER ได้แก่ 1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) 2) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) 3) ความเป็นรูปธรรม (tangibility) 4) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) และ 5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) (Zeithaml et al., 1990)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) มีวิธีดำเนินการวิจัย รายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2559 จำนวน 605 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 199 คน รวมทั้งสิ้น 804 คน

กลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้รับบริการ จำนวน 512 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ เคยติดต่อประสานงานโดยตรงหรือรับบริการผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของวิทยาลัย อย่างน้อย 3 ครั้ง ในปีงบประมาณ 2559 สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และยินดีเข้าร่วมวิจัย และ 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 160 คน ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2559 เป็นเวลาอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 80 คน และพยาบาลพี่เลี้ยงแหล่งฝึกภาคปฏิบัติในโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนและในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 80 คน เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ เคยติดต่อประสานงานโดยตรงหรือรับบริการผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของวิทยาลัย อย่างน้อย 3 ครั้ง ในปีงบประมาณ 2559 สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และยินดีเข้าร่วมวิจัย

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูป (Krejcie & Morgan, 1970) ซึ่งกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.50 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ 512 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 160 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

รายการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้รับบริการ	**605**	**512**
นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	391	317
ผู้อบรมหลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล รุ่นที่ 4	62	56
ผู้อบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น) รุ่นที่ 16	52	48
ศิษย์เก่าหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต รุ่นที่ 23	68	59
ผู้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี องค์การบริหารส่วนตำบล และครูในโรงเรียน 8 แห่ง	35	32
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**199**	**160**
อาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี	99	80
พยาบาลพี่เลี้ยงแหล่งฝึกภาคปฏิบัติ	100	80
รวม	**804**	**772**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการ (Zeithaml et al., 1990) แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ หน่วยงาน ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ประเภทของการรับบริการ ความถี่และช่องทางการติดต่อประสานงานหรือขอรับบริการ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี ประเภทของการรับบริการ ความถี่ และช่องทางการติดต่อประสานงานหรือขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัย จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสิ่งที่ให้ไว้กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสะดวกจากการใช้บริการ ความทั่วถึง รวดเร็ว 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละคน รวมทั้งสิ้น จำนวน 35 ข้อ เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มีการให้คะแนน ระหว่าง 1 คะแนน หมายถึง มีความคาดหวังน้อยที่สุด/พึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 คะแนน หมายถึง มีความคาดหวังมากที่สุด/พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนา เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ 5 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากร ได้แก่ ขาดความรู้ความสามารถ ความกระตือรือร้นและจำนวนไม่เพียงพอ รวม 6 ข้อ 2) ด้านกระบวนการ ได้แก่ ปัญหาด้านขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ปัญหาการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ รวม 5 ข้อ 4) ด้านบริการ ได้แก่ ปัญหาความคุ้มค่า บริการไม่ตรงความต้องการและไม่ทั่วถึง รวม 3 ข้อ 5) ด้านสารสนเทศ ได้แก่ ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ อินเตอร์เน็ตและเว็บไซต์ รวม 4 ข้อ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อในแต่ละด้าน และมีข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ สาเหตุที่ไม่พึงพอใจในการรับบริการ และข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นอาจารย์พยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหาร ยุทธศาสตร์และแผน จำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข และวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (index of item objectives congruence: IOC) มีค่าระหว่าง 0.67–1.00 และนำไปทดลองใช้กับกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ผู้ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) ของแบบสอบถามความคาดหวังและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัย ได้เท่ากับ .95 และ .91 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ.2559 รายละเอียด ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมด้วยตนเอง ผู้วิจัยขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ผู้อบรมหลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล ผู้อบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น) อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตผู้อำนวยการวิทยาลัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นพบกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัย รวมทั้งการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง และให้กลุ่มตัวอย่างพิจารณาตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่ โดยไม่มีผลกระทบต่อการอบรม การรับบริการ การทำงานหรือการศึกษา จากนั้นแจกแบบสอบถามและให้กลุ่มตัวอย่างตอบและส่งคืนในกล่องรับแบบสอบถาม โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 15-20 นาที การส่งแบบสอบถามคืนถือว่ากลุ่มตัวอย่างยินยอมเข้าร่วมวิจัย โดยไม่ต้องลงนามอย่างเป็นลายลักณ์อักษร

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและศิษย์เก่า ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตหัวหน้าหน่วยงานนั้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งจัดส่งเอกสารคำชี้แจงอาสาสมัครและแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ และส่งกลับคืนมาที่วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ทางไปรษณีย์หรือเดินทางไปรับข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ 635 ฉบับ จาก 772 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82.25 จำแนกเป็นผู้รับบริการ 501 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 134 คน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้และส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (*M*) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) โดยมีเกณฑ์จำแนกคะแนนเฉลี่ยทั้งรายด้านและโดยรวม ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (Best & Kahn, 2006)

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยมาก

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้และส่วนเสียต่อต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี โดยการทดสอบทีแบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (paired t-test)

3. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด โดยจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาและสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกัน

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี เลขที่ 7/2558 วันที่ 25 กันยายน 2558 ผู้วิจัยยึดหลักการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยก่อนดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตดำเนินการวิจัย และก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล อธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความร่วมมือในการเข้าร่วมการวิจัย กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัยและถอนตัวจากการวิจัยได้ทันทีที่ต้องการโดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล การรายงานผลการวิจัยจะไม่ระบุชื่อ และรายงานผลสรุปในภาพรวมเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 635 คน ประกอบด้วย ผู้รับบริการ จำนวน 501 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 134 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 93.41) อายุเฉลี่ย 24.97 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 60.68) รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 27.54) ประเภทของบริการที่ได้รับส่วนใหญ่ คือ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

(ร้อยละ 94.01) รองลงมา คือ บริการอาคารสถานที่ (ร้อยละ 80.04) ช่องทางการรับบริการ ส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 100) รองลงมาคือ เว็บไซต์ (ร้อยละ 80.44) และความถี่สูงสุดที่รับบริการในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา คือ มากกว่า 10 ครั้ง (ร้อยละ 76.65) รายละเอียด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี (n = 501)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			**ประเภทของบริการที่ได้รับ**		
หญิง	468	93.41	การเรียนการสอน	304	60.68
ชาย	33	6.59	การวิจัย/ผลงานวิชาการ	45	8.98
อายุ (ปี) (M = 24.97, SD = 8.73)			การประชุม/อบรม/สัมมนา	165	32.93
น้อยกว่า 21 ปี	174	34.73	กิจกรรมบริการวิชาการ	72	14.37
21-30 ปี	245	48.90	การบริการนักศึกษา	304	60.68
31-40 ปี	36	7.19	การบริการศิษย์เก่า	60	11.98
41-50 ปี	30	5.99	การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	37	7.39
51-60 ปี	16	3.19	บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	471	94.01
ระดับการศึกษา			บริการอาคารสถานที่	401	80.04
ต่ำกว่าปริญญาตรี	355	70.86	**ช่องทางการรับบริการ**		
ปริญญาตรี	138	27.54	ติดต่อด้วยตนเอง	471	94.01
ปริญญาโท	4	0.80	โทรศัพท์	53	10.58
ปริญญาเอก	4	0.80	หนังสือราชการ	34	6.79
ประเภทผู้รับบริการ			จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	67	13.37
นักศึกษาพยาบาล	304	47.87	เว็บไซต์	389	77.64
ผู้อบรมหลักสูตรระยะสั้น	107	16.35	**ความถี่ของการใช้บริการในรอบ 6 เดือน**		
ศิษย์เก่า	60	9.45	น้อยกว่า 5 ครั้ง	78	15.57
บุคลากรจากสสจ./อบต./โรงเรียน	30	4.72	5-10 ครั้ง	39	7.78
			มากกว่า 10 ครั้ง	384	76.65

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 84.33) อายุเฉลี่ย 36.62 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 62.69) รองลงมา คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 27.61) ประเภทของบริการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ คือ การจัดการเรียนการสอน (ร้อยละ 96.27) ช่องทางการประสานงาน ส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 78.36) รองลงมาคือ เว็บไซต์ (ร้อยละ 32.83) และความถี่สูงสุดของการประสานงานในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา คือ มากกว่า 10 ครั้ง (ร้อยละ 86.57) รายละเอียด ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี (n = 134)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			**ประเภทของบริการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง**		
หญิง	113	84.33	การจัดการเรียนการสอน	129	96.27
ชาย	21	15.67	งานวิจัย/ผลงานวิชาการ	14	10.45
อายุ (ปี) (M = 36.62, SD = 10.84)			การประชุม/อบรม/สัมมนา	79	58.96
น้อยกว่า 21 ปี	3	2.24	งานบริการวิชาการ	34	25.37
21-30 ปี	46	34.33	งานบริการศิษย์เก่า	14	10.45
31-40 ปี	27	20.15	งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	17	12.69
41-50 ปี	44	32.84	งานแผนและยุทธศาสตร์	88	65.67
51-60 ปี	14	10.45	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	59	44.03
ระดับการศึกษา			งานบริหารและการเงิน	87	64.93
ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	27.61	งานอาคารสถานที่	55	41.04
ปริญญาตรี	84	62.69	**ช่องทางการติดต่อประสานงาน**		
ปริญญาโท	12	8.96	ติดต่อด้วยตนเอง	105	78.36
ปริญญาเอก	1	0.75	โทรศัพท์	30	22.39
หน่วยงานที่สังกัด			หนังสือราชการ	20	14.93
วิทยาลัยพยาบาล	53	39.55	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	40	29.85
โรงพยาบาลทั่วไป	27	20.15	เว็บไซต์	44	32.84
โรงพยาบาลชุมชน	21	15.67	**ความถี่ของการประสานงานในรอบ 6 เดือน**		
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	33	24.63	น้อยกว่า 5 ครั้ง	13	9.70
			5-10 ครั้ง	5	3.73
			มากกว่า 10 ครั้ง	116	86.57

2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (*M* = 4.62, *SD* = .33) ค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (*M* = 4.69, *SD* = .40) และต่ำสุดในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (*M* = 4.52, *SD* = .50) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาล พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี (*M* = 4.28, *SD* = .33) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (*M* = 4.65, *SD* = .45) และต่ำสุดในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (*M* = 3.92, *SD* = .53)

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการบริหารจัดการฯ สูงกว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t = 18.60, p < .01) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังเกือบทุกด้านสูงกว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการและการบริหารจัดการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่าไม่แตกต่างกัน (t = 1.59, p = .113) รายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี จำแนกรายด้านและโดยรวม (n = 635)

ด้าน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			*Mean*	*t*	*p*
	M	*SD*	ระดับ	*M*	*SD*	ระดับ	*Difference*		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.59	.37	ดีมาก	4.37	.36	มาก	.22	11.24*	<.01
ความเชื่อถือไว้วางใจ	4.69	.40	ดีมาก	4.65	.45	ดีมาก	.04	1.59	.113
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.66	.40	ดีมาก	4.53	.52	ดีมาก	.13	5.09*	<.01
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.64	.45	ดีมาก	3.92	.53	มาก	.71	25.39*	<.01
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.52	.50	ดีมาก	3.97	.66	มาก	.55	16.42*	<.01
รวม	**4.62**	**.33**	**ดีมาก**	**4.28**	**.33**	**มาก**	**.34**	**18.60***	**<.01**

* p< .05

4. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี พบปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร กระบวนการ การติดต่อสื่อสาร และสารสนเทศ โดยด้านสารสนเทศมีความถี่สูงสุด ได้แก่ ระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่เสถียร ร้อยละ 43.31) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่ทันสมัย ร้อยละ 17.32) รายละเอียด ดังตาราง 5

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดพบปัญหาในการรับบริการ ได้แก่ สัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่เสถียร การขอรับบริการมีความยุ่งยาก หนังสือราชการมีความล่าช้า สัญญาณโทรศัพท์ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า โดยมีสาเหตุที่ไม่พึงพอใจการขอรับบริการเนื่องจากขั้นตอนการขอรับบริการยุ่งยาก ล่าช้า มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงและมีเสถียรภาพ ปรับปรุงฐานข้อมูลและเว็บไซต์ให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ลดขั้นตอนการปฏิบัติในการบริการ วิเคราะห์งานและจำนวนบุคลากรเพื่อจัดสรร

อัตรากำลังของบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีศักยภาพสูงในการปฏิบัติงานและให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ตาราง 5 จำนวน และร้อยละของปัญหาอุปสรรคของการรบริการจากวิทยาลัยพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 635)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบุคลากร		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ	14	2.20
จำนวนอาจารย์ไม่เพียงพอ	25	3.94
จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	20	3.15
เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นน้อย	13	2.05
ด้านกระบวนการ		
กระบวนการปฏิบัติงานไม่โปร่งใสและไม่เป็นธรรม	30	4.72
กระบวนการปฏิบัติงานล่าช้า	17	2.68
ขั้นตอนขอรับบริการมีความยุ่งยาก	17	2.68
ด้านการติดต่อสื่อสาร		
หนังสือราชการล่าช้าและขาดความชัดเจน	8	1.26
ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ	99	15.59
ด้านสารสนเทศ		
สัญญาณอินเตอร์เน็ตล่าช้าและไม่เสถียร	275	43.31
ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่ทันสมัย	110	17.32
เว็บไซต์ไม่สะดวกในการค้นหาข้อมูล	59	9.29

การอภิปรายผล

ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (*M* = 4.62) และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกรายด้านเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยสูงมาก ซึ่งทุกด้านมีความสำคัญในมุมมองของผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของบริการ (Zeithaml et al., 1990) วิทยาลัยพยาบาลเป็นสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีพันธกิจหลักคือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการแก่สังคม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจสูง เนื่องจากอาจารย์ต้องมีศักยภาพทางวิชาการเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพในคลินิก (McSharry et al., 2010) เพื่อเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติทางคลินิกและการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (World Health Organization, 2016)

สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาล พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี (*M* = 4.28) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (*M* = 4.65) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (*M* = 3.92) แสดงให้เห็นว่าการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยอยู่ในระดับดี ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นับเป็นข้อค้นพบสำคัญที่วิทยาลัยควรตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งเน้นการพัฒนาบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจะช่วยยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ, 2557)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยพยาบาล พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการบริหารจัดการ สูงกว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยที่พบว่าความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการของสถาบันการศึกษา (สุภาพร วุกถ้อง, 2557; สุดารัตน์ จันทร์พุธ และ ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์, 2559) แสดงให้เห็นว่ามีความแตกต่างของคุณภาพบริการกับความคาดหวัง ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพที่เป็นเลิศของสถาบัน สถาบันควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (Zeithaml et al., 1996) วิทยาลัยพยาบาลควรวิเคราะห์ระบบงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการและการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป นอกจากนี้ พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจไม่แตกต่างกัน กล่าวได้ว่าวิทยาลัยสามารถสร้างความพึงพอใจด้านความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สอดคล้องกับความคาดหวังที่ต้องการ

ปัญหาอุปสรรคของการรับบริการมากที่สุดคือด้านสารสนเทศ ได้แก่ ระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่เสถียร ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่ทันสมัย การขอรับบริการมีความยุ่งยาก หนังสือราชการมีความล่าช้า สัญญาณโทรศัพท์ไม่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า เมื่อวิเคราะห์ตามแนวคิดเชิงระบบพบว่า อุปสรรคส่วนใหญ่เป็นปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ระบบกลไกการดำเนินงาน และกระบวนการดำเนินงาน หากวิทยาลัยมีระบบและขั้นตอนการดำเนินงานที่คล่องตัว ชัดเจน มีเทคโนโลยีและสิ่งสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง รวมทั้งบุคลากรมีศักยภาพและจำนวนเพียงพอจะช่วยในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและนำไปสู่คุณภาพที่เป็นเลิศ (Ruben, 2007; Mukhopadhyay, 2020) สอดคล้องกับข้อเสนอของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอให้ปรับปรุงระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงและมีเสถียรภาพ ปรับปรุงฐานข้อมูลและเว็บไซต์ให้ทันสมัยและนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ลดขั้นตอนการปฏิบัติในการบริการ จัดสรรอัตรากำลังของบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้มีศักยภาพสูงในการบริหาร

จัดการและปฏิบัติงาน นับเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและสมรรถนะของบุคคลให้สามารถพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการดำเนินงานในยุคดิจิทัล ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและ สามารถแข่งขันในระดับสากล (Daniel, 2015) วิทยาลัย จึงควรนำข้อค้นพบจากการวิจัยที่ได้ไปสู่การวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาลัยต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารวิทยาลัยสามารถนำผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปทบทวนระบบและกลไกการดำเนินงาน ขั้นตอนการบริการ การจัดสรรทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการดำเนินงานให้เอื้อต่อการยกระดับคุณภาพผลผลิตมุ่งสู่องค์กรคุณภาพต่อไป

2. ฝ่ายบริหารควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงทั้งด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยทำนายความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนารูปแบบการบริการและการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาองค์กรคุณภาพในยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

จตุพร เสถียรคง. (2557). กลยุทธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการภาครัฐของไทย. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่, 15*(2), 115-127.

วรพิชญ์ ลิขิตตายน. (2560). การบริหารจัดการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจังหวัดสระบุรี ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง. *วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *12*(1), 179-189.

สุดารัตน์ จันทร์พุธ, และ ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, *9*(2), 2143-2157.

สุภาพร วุกถ้อง, และ อัมพร ศรประสิทธิ์. (2557). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบทบาทของศูนย์ส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/11802/1/396905.pdf

สุริยะ บุตรไธสงค์. (2558). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, *26*(3), 78-93.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2557). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558.* วิชั่น พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย.

Best, J. W. & Kahn, J. V. (2006). *Research in education* (10th ed.). Pearson Education.

Daniel, B. (2015). Big data and analytics in higher education: Opportunities and challenges. *British Journal of Educational Technology, 46*(5), 904-920.

Danjuma, I., & Rasli, A. (2013). Empirical assessment of service quality dimension in technology-based universities. *Jurnal Teknologi, 60*(1), 71-76.

Hood, C. (1995). The "new public management" in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, *20*(2-3), 93-109.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.

Kalimullah, N. A., Alam, K. M. A., & Nour, M. A. (2012). New public management: Emergence and principles. *Bangladesh University of Professionals Journal, 1*(1), 1-22.

McSharry, E., McGloin, H., Frizzell, A. M., & Winters-O'Donnell, L. (2010). The role of the nurse lecturer in clinical practice in the Republic of Ireland. *Nurse Education in Practice, 10*(4), 189-195.

Mukhopadhyay, M. (2020). *Total quality management in education*. SAGE.

Nadiri, H. (2012). Zone of tolerance–How to determine whether it is "Narrow" or "Broad". *Journal of Business and Financial Affairs, 1*(3), Article 1000e112. https://www.researchgate.net/publication/259475158

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41-50.

Ruben, B. D. (2007). *Excellence in higher education guide: An integrated approach to assessment, planning, and improvement in colleges and universities.* National Association of College and University Business Officers.

Sharabi, M. (2013). Managing and improving service quality in higher education. *International Journal of Quality and Service Sciences, 5*(3), 309-320.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, & L. L., Berry. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions.* The Free Press.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing, 60*(2), 31-46.

World Health Organization. (2016). *Nurse educator core competencies*. https://www.who.int/hrh/nursing_midwifery/nurse_educator050416.pdf