

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะนำมาปรับปรุงพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้ดีขึ้น ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ และผู้ปกครองรวมถึงบุคคลภายนอก จำนวนทั้งสิ้น 138 คน โดยใช้เครื่องมือในการศึกษา คือแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ปัจจัยคุณภาพบริการ (SERVQUAL) และปัญหาข้อเสนอแนะจากผู้บริการ ผลจากการศึกษาในครั้งนี้นำเสนออยู่ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทของผู้ใช้บริการ เพศ อายุ สัญชาติ และประเภทของบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการ (ตารางที่ 1 – 7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือ Service Quality (SERVQUAL) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Assurance) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ (Empathy) และการตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ (Responsiveness) (ตารางที่ 8 - 13)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างประเภทผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กับปัจจัยคุณภาพบริการ (ตารางที่ 14-25)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้บริการ (ตารางที่ 26)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	110	79.70
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย	28	20.30
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 138 ราย เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 110 ราย และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.70 และ 20.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกย่อยตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (n = 110)</b>		
นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรปกติ	6	4.30
นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรนานาชาติ	48	34.80
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	17	12.30
อาจารย์	4	2.90
พนักงานระดับปฏิบัติการ	35	25.40
<b>บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย (n = 28)</b>		
ผู้ปกครอง	26	18.80
ประชาชนทั่วไป	1	0.70
บุคคลภายนอกผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1	0.70
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 138 ราย ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรนานาชาติมากที่สุด คือ จำนวน 48 ราย รองลงมาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 35 ราย ผู้ปกครอง จำนวน 26 ราย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 17 ราย นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติ จำนวน 6 ราย อาจารย์ 4 ราย และ ประชาชนทั่วไปและบุคคลภายนอกที่ทำงานเกี่ยวกับวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อย่างละ 1 ราย ตามลำดับ โดยคิดเป็นร้อยละ 34.80, 25.40, 18.80, 12.30, 4.30, 2.90, 0.70 และ 0.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	53	38.40
หญิง	85	61.60
รวม	138	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 138 ราย เป็นเพศหญิงจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 และเพศชาย จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	40	28.99
21 – 25 ปี	12	8.70
26 – 30 ปี	19	13.77
31 – 35 ปี	15	10.87
36 – 40 ปี	19	13.77
41 ปีขึ้นไป	33	23.90
รวม	138	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 40 ราย รองลงมา มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 33 ราย อายุ 26 – 30 ปี และ 36 – 40 ปี จำนวนกลุ่มตัวอย่างละ

19 ราย อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 15 ราย และอายุ 21 – 25 ปี จำนวน 12 ราย โดยคิดเป็นร้อยละ 28.99, 23.90, 13.77, 13.77, 10.87 และ 8.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	97	70.29
จีน	18	13.04
เมียนมาร์	14	10.14
ชาวตะวันตก	6	4.35
อื่นๆ	3	2.18
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ สัญชาติของชาวตะวันตก จำนวน 6 ราย ได้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติเป็นชาวอังกฤษ 2 ราย ชาวอเมริกัน 2 ราย ชาวสเปน 1 ราย และชาวเยอรมัน 1 ราย  
อื่นๆ จำนวน 3 ราย มีสัญชาติญี่ปุ่น 2 ราย และสัญชาติกาน่า 1 ราย

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสัญชาติไทยมากที่สุด จำนวน 97 ราย รองลงมามีสัญชาติจีน จำนวน 18 ราย เมียนมาร์ จำนวน 14 ราย ชาวตะวันตก จำนวน 6 ราย และสัญชาติอื่นๆจำนวน 3 ราย โดยคิดเป็นร้อยละ 70.29, 13.04, 10.14, 4.35 และ 2.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบประเภทของบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รูปแบบประเภทของบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การบริการเกี่ยวกับการศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี	89	38.20
หลักสูตร Pre-College Program	49	21.30
กิจกรรมนักศึกษา	66	28.33
งานพิเศษสัมพันธ์และอื่นๆ	29	12.45
<b>รวม</b>	<b>233</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ คำนวณร้อยละของขนาดตัวอย่าง 138 ราย  
 อื่นๆ มีจำนวน 4 ราย ได้แก่ การประสานงานข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษานานาชาติ จำนวน 1 ราย  
 การประสานงานติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSC) จำนวน 1 ราย  
 การสอบถามข้อมูลเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการบริการเกี่ยวกับการศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี จำนวน 89 ราย รองลงมา คือ กิจกรรมนักศึกษา จำนวน 66 ราย หลักสูตร Pre-College จำนวน 49 ราย และงานพิเศษสัมพันธ์และอื่นๆ จำนวน 29 ราย โดยคิดเป็นร้อยละ 38.20, 28.33, 21.30 และ 12.45 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ Service Quality (SERVQUAL) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy) และ การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (Responsiveness)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	15 (10.87)	67 (48.55)	52 (37.68)	4 (2.90)	0 (0.00)	3.67 (มาก)	2
2. ความแน่นอนเกี่ยวกับ กำหนดการ วัน เวลา สถานที่ของ กิจกรรมต่างๆที่ให้บริการ	8 (5.80)	68 (49.28)	55 (39.86)	7 (5.07)	0 (0.00)	3.56 (มาก)	3
3. การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	15 (10.87)	47 (34.06)	64 (46.38)	10 (7.25)	2 (1.45)	3.46 (ปาน กลาง)	6
4. การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการ ที่เปลี่ยนแปลง	8 (5.80)	61 (44.20)	58 (42.30)	11 (7.97)	0 (0.00)	3.48 (ปาน กลาง)	5
5. ความจริงใจของบุคลากรใน การยอมรับข้อบกพร่องของการ บริการที่เกิดขึ้น	25 (18.12)	76 (55.07)	34 (24.64)	3 (2.17)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	1

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำการส่งมอบบริการให้ ผู้ใช้บริการตามมาตรฐานที่ กำหนดไว้	10 (7.25)	61 (44.20)	61 (44.20)	6 (4.35)	0 (0.00)	3.54 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.60 (มาก)	

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 โดยมีหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (3.89) รองลงมา คือ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.67) และ ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ของกิจกรรมต่างๆที่ให้บริการ (3.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความสุภาพและอัธยาศัยของ บุคลากรผู้ให้บริการ	44 (31.88)	63 (46.65)	31 (22.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	1
2. ความสามารถในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ ให้บริการ	23 (16.67)	75 (54.35)	34 (24.64)	6 (4.35)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	5
3. ทักษะและความสามารถในการ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ ให้บริการ	31 (22.46)	68 (49.28)	34 (24.64)	5 (3.62)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	4
4. ความมั่นใจของพนักงานใน การตอบข้อซักถาม	28 (20.29)	79 (57.25)	25 (18.12)	5 (3.62)	1 (0.72)	3.93 (มาก)	3
5. ทักษะทางด้าน ภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ ให้บริการ	49 (35.51)	49 (35.51)	33 (23.91)	6 (4.35)	1 (0.72)	4.01 (มาก)	2
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานการให้บริการตาม คุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้	25 (18.12)	59 (42.75)	45 (32.61)	8 (5.80)	1 (0.72)	3.72 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.91 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service Center) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 โดยหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพและอัธยาศัย



ของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.09) รองลงมา คือ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.01) และความมั่นใจของพนักงานในการตอบข้อซักถาม (3.93) ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความสะดวกของอาคาร สถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน	31 (22.46)	43 (31.16)	59 (42.75)	5 (3.62)	0 (0.00)	3.72 (มาก)	6
2. ความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสำนักงาน	36 (26.09)	75 (54.35)	27 (19.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)	3
3. การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ	50 (36.23)	62 (44.93)	26 (18.84)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17 (มาก)	2
4. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มี ความสุภาพและเหมาะสม	53 (38.41)	70 (50.72)	15 (10.87)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28 (มาก)	1
5. ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	27 (19.57)	60 (43.48)	45 (32.61)	4 (2.90)	2 (1.45)	3.77 (มาก)	5
6. บริการที่ท่านได้รับจากงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตรง ตามที่ท่านได้รับจากการ ประชาสัมพันธ์	28 (20.29)	70 (50.72)	34 (24.64)	6 (4.35)	0 (0.00)	3.87 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.98 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 โดยหัวข้อ

ย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเหมาะสม (4.28) รองลงมา คือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานบริการ (4.17) และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (4.07) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความเข้าใจในความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	37 (26.81)	61 (44.20)	31 (22.46)	8 (5.80)	1 (0.72)	3.91 (มาก)	4
2. การคำนึงถึงผลประโยชน์ของ ผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก	29 (21.01)	69 (50.00)	35 (25.36)	5 (3.62)	0 (0.00)	3.88 (มาก)	5
3. การให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการ	38 (27.54)	68 (49.28)	26 (18.84)	5 (3.62)	1 (0.72)	3.99 (มาก)	2
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือ ความต้องการของผู้ใช้บริการ	28 (20.29)	74 (53.62)	34 (24.64)	2 (1.45)	0 (0.00)	3.93 (มาก)	3
5. การติดตามแก้ไขปัญหาของ บุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ	36 (26.09)	69 (43.48)	31 (22.46)	2 (1.45)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	1
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ได้ให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการได้	22 (15.94)	70 (50.72)	42 (30.43)	4 (2.90)	0 (0.00)	3.80 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.92 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

(One-Stop Service Center) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 โดยหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดตามแก้ไขปัญหาของพนักงานที่มีต่อผู้ใช้บริการ (4.01) รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (3.99) และการดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.93) ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	37 (26.81)	71 (51.45)	28 (20.29)	2 (1.45)	0 (0.00)	4.04 (มาก)	2
2. ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	30 (21.74)	76 (55.07)	31 (22.46)	1 (0.72)	0 (0.00)	3.99 (มาก)	3
3. ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ	25 (18.12)	75 (54.35)	36 (26.09)	2 (1.45)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	5
4. การให้บริการด้วยความเต็มใจ	30 (21.74)	70 (50.72)	36 (26.09)	2 (1.45)	0 (0.00)	3.93 (มาก)	4
5. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	48 (34.78)	61 (44.20)	24 (17.39)	3 (2.17)	2 (1.45)	4.09 (มาก)	1
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ให้บริการท่านสำเร็จลุล่วงตามที่ท่านคาดหวังเอาไว้	23 (16.67)	74 (53.62)	37 (26.81)	4 (2.90)	0 (0.00)	3.84 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>						<b>3.96 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 โดยมีหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (4.09) รองลงมา คือ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (4.04) และความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (3.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แยกตามปัจจัยโดยรวมด้านต่างๆ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)	3.60	มาก
2. การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance)	3.91	มาก
3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	3.98	มาก
4. ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)	3.92	มาก
5. การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (Responsiveness)	3.96	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>3.87</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยมีเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (3.98) รองลงมา คือ การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (3.96) และความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (3.92) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการ  
เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ  
บริการทั้ง 5 ด้าน

ตารางที่ 13 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐาน  
คุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัย  
นานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ของบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (n = 110)			บุคคล ภายนอก มหาวิทยาลัย (n = 28)	
	นักศึกษา ระดับปริญญา ตรี หลักสูตร ปกติ และ นานาชาติ (n = 54)	นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา (n = 17)	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ (n = 39)		
1. ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ ผู้บริการได้รับจากงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.50 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)
2. ความแน่นอนเกี่ยวกับ กำหนดการ วัน เวลา สถานที่ ต่างๆของกิจกรรมที่ให้บริการ	3.52 (มาก)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
3. การแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	3.26 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)	3.62 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
4. การแจ้งให้ทราบถึง กำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.41 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
5. ความจริงใจของบุคลากร ในการยอมรับข้อบกพร่อง ของการบริการที่เกิดขึ้น	3.69 (มาก)	4.06 (มาก)	4.26 (มาก)	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดียวทำการส่งมอบบริการให้ ผู้บริการอย่างถูกต้องตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้	3.37 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.87 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)

ตารางที่ 13 (ต่อ) ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ของบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (n = 110)			บุคคล ภายนอก มหาวิทยาลัย (n = 28)	
	นักศึกษา ระดับปริญญา ตรี หลักสูตร ปกติ และ นานาชาติ (n = 54)	นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา (n = 17)	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ (n = 39)		
ค่าเฉลี่ยรวม แปดผล	3.46 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือของบริการออกตามประเภทของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติ และหลักสูตรนานาชาติ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.46 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้นมากที่สุด (3.69) รองลงมา คือ ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆของกิจกรรมที่ให้บริการ (3.52) และข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.50) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.84 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ การแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลามากที่สุด (4.12) รองลงมา คือ ความจริงใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (4.06) และข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และการแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน (3.82) ตามลำดับ

อาจารย์และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.84 โดยมีความพึงพอใจต่อเกณฑ์ย่อยหัวข้อความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้นมากที่สุด (4.26) รองลงมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.90) และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3.87) ตามลำดับ

บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.39 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้นมากที่สุด (3.68) รองลงมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.61) และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐาน  
คุณภาพบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว  
ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ บริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (n = 110)			บุคคล ภายนอก มหาวิทยาลัย (n = 28)	
	นักศึกษา ระดับปริญญา ตรี หลักสูตร ปกติ และ นานาชาติ (n = 54)	นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา (n = 17)	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ (n = 39)		
1. ความสุภาพและอัธยาศัย ของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.83 (มาก)	4.06 (มาก)	4.46 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
2. ความสามารถในการ อธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆ ของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)
3. ทักษะและความสามารถในการ แก้ไขปัญหาของบุคลากร ผู้ให้บริการ	3.65 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)
4. ความมั่นใจของบุคลากรใน การตอบข้อซักถาม	3.63 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
5. ทักษะด้าน ภาษาต่างประเทศของ บุคลากรผู้ให้บริการ	3.43 (ปานกลาง)	4.24 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.01 (มาก)
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดียว มีมาตรฐานในการ ให้บริการตามคุณภาพบริการ ที่ท่านคาดหวังเอาไว้	3.35 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	3.57 (มาก)	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	3.96 (มาก)	<b>3.91 (มาก)</b>



จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดความพึงพอใจในด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการออกตาม ประเภทของผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.57 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อทักษะด้านความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.83) รองลงมา คือ ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.65) และความมั่นใจของพนักงานในการตอบข้อซักถาม (3.63) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.14 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ ย่อยหัวข้อ ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.29) รองลงมา มี 2 หัวข้อย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.24) คือ ความมั่นใจของพนักงานในการตอบข้อซักถาม และทักษะด้านภาษาต่างประเทศของพนักงานผู้ให้บริการ และ ความสุภาพและอัธยาศัยของ บุคลากรผู้ให้บริการ (4.06) ตามลำดับ

อาจารย์ และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้าน การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.26 โดยมีความพึงพอใจ ในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของพนักงานผู้ให้บริการมากที่สุด (4.59) รองลงมา คือ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.46) และความมั่นใจของพนักงานในการ ตอบข้อซักถาม (4.15) ตามลำดับ

บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.96 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ ย่อยหัวข้อ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของพนักงานผู้ให้บริการมากที่สุด (4.18) รองลงมา คือ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.11) และความมั่นใจของพนักงานในการตอบ ข้อซักถาม (4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐาน  
คุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัย  
นานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ บริการ ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (n = 110)			บุคคล ภายนอก มหาวิทยาลัย (n = 28)	
	นักศึกษา ระดับปริญญา ตรี หลักสูตร ปกติ และ นานาชาติ (n = 54)	นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา (n = 17)	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ (n = 39)		
1. ความสะดวกของอาคาร สถานที่ในการติดต่อกับ สำนักงาน	3.56 (มาก)	3.88 (มาก)	4.36 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
2. ความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสำนักงาน	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.31 (มาก)	3.64 (มาก)	4.07 (มาก)
3. การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)	4.17 (มาก)
4. การแต่งกายของบุคลากรที่ มีความสุภาพและเหมาะสม	4.13 (มาก)	4.35 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.28 (มาก)
5. ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงาน งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดียวที่ชัดเจน	3.39 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	4.28 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)
6. บริการที่ท่านได้รับจากงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตรงตามที่ท่านได้รับจากการ ประชาสัมพันธ์	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)	4.46 (มาก)	3.61 (มาก)	3.87 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	3.80 (มาก)	4.04 (มาก)	4.43 (มาก)	3.68 (มาก)	<b>3.98 (มาก)</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ออกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.80 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อทักษะด้านการแต่งกายของบุคลากรที่มีความสุภาพและเหมาะสมมากที่สุด (4.13) รองลงมา มี 2 หัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน และการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (4.07) และบริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ (3.57) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.04 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสมมากที่สุด (4.35) รองลงมา คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (4.18) และ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (4.12) ตามลำดับ

อาจารย์ และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.43 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสมมากที่สุด (4.62) รองลงมา คือ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (4.54) และบริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ (4.46) ตามลำดับ

บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.68 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสมมากที่สุด (4.04) รองลงมา คือ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (3.89) และป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน (3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐาน  
คุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการของงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัย  
นานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ บริการด้านความเอาใจใส่ต่อ ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (n = 110)			บุคคล ภายนอก มหาวิทยาลัย (n = 28)	
	นักศึกษา ระดับปริญญา ตรี หลักสูตร ปกติ และ นานาชาติ (n = 54)	นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา (n = 17)	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ (n = 39)		
1. ความเข้าใจในความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	3.61 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)
2. การคำนึงถึงผลประโยชน์ ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก	3.63 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)
3. การให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการ	3.67 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหา หรือความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)
5. การติดตามแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่มีต่อ ผู้ใช้บริการ	3.74 (มาก)	4.24 (มาก)	4.36 (มาก)	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดียวได้ให้บริการที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่า พึงพอใจ	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)	4.18 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปดผล</b>	3.65 (มาก)	4.01 (มาก)	4.22 (มาก)	3.96 (มาก)	<b>3.92 (มาก)</b>

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดความพึงพอใจ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการออกตามประเภทของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.65 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อทักษะด้านการติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด (3.74) รองลงมา มี 2 หัวข้อย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.67) และ การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก (3.63) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.01 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์หัวข้อย่อย 2 หัวข้อมากที่สุด ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.24) คือ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก (4.18) และ ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (4.06) ตามลำดับ

อาจารย์ และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.22 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ การติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด (4.36) รองลงมา มี 2 หัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (4.28) และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ (4.18) ตามลำดับ

บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.96 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด (4.07) รองลงมา มี 2 หัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (4.04) และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก (3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐาน  
คุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการของงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัย  
นานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ บริการ ด้านการตอบสนองแก่ ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (n = 110)			บุคคล ภายนอก มหาวิทยาลัย (n = 28)	
	นักศึกษา ระดับปริญญา ตรี หลักสูตร ปกติ และ นานาชาติ (n = 54)	นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา (n = 17)	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ (n = 39)		
1. การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.70 (มาก)	4.18 (มาก)	4.49 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)
2. ความพร้อมของบุคลากร และสถานที่ในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
3. ความรวดเร็วและถูกต้องใน การตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหา ของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.76 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)
4. การให้บริการด้วยความเต็ม ใจ	3.70 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
5. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดียว มีช่องทางติดต่อที่ หลากหลาย	3.96 (มาก)	4.23 (มาก)	4.46 (มาก)	3.71 (มาก)	4.09 (มาก)
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดียวให้บริการท่านสำเร็จ ลุล่วงตามบริการที่ท่านได้ คาดหวังเอาไว้	3.48 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	3.73 (มาก)	4.08 (มาก)	4.28 (มาก)	3.89 (มาก)	<b>3.96 (มาก)</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดความพึงพอใจในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการออกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.73 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายมากที่สุด (3.96) รองลงมา คือ ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.76) และ ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (3.74) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.08 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายมากที่สุด (4.23) รองลงมา คือ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (4.18) และ การให้บริการด้วยความเต็มใจ (4.12) ตามลำดับ

อาจารย์ และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.28 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมากที่สุด (4.49) รองลงมา คือ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (4.46) และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านสำเร็จลุล่วงตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้ (4.33) ตามลำดับ

บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.89 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด (4.07) รองลงมามี 3 หัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ และการให้บริการด้วยความเต็มใจ (3.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (n = 110)			บุคคลภายนอก มหาวิทยาลัย (n = 28)	
	นักศึกษา ระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติ และ นานาชาติ (n = 54)	นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา (n = 17)	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ (n = 39)		
1. ความน่าเชื่อถือของบริการ	3.46 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.39 (มาก)	3.60 (มาก)
2. การสร้างความเชื่อมั่นต่อ ผู้ให้บริการ	3.57 (มาก)	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)
3. ความเป็นรูปธรรมของ บริการ	3.80 (มาก)	4.04 (มาก)	4.43 (มาก)	3.68 (มาก)	3.98 (มาก)
4. ความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	3.65 (มาก)	4.01 (มาก)	4.22 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)
5. การตอบสนองแก่ ผู้ให้บริการ	3.73 (มาก)	4.08 (มาก)	4.28 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	3.64 (มาก)	4.03 (มาก)	4.21 (มาก)	3.78 (มาก)	<b>3.90 (มาก)</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจตามประเภทผู้ใช้งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งสามารถแยกตามประเภทผู้ให้บริการได้ดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 โดยมีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่สุด



(3.80) รองลงมา คือ การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (3.73) และความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (3.65) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 โดยมีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการที่สุด (4.14) รองลงมา คือ การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (4.08) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (4.04) ตามลำดับ

อาจารย์ และพนักงานปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ (4.43) รองลงมา คือ การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (4.28) และการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (4.26) ตามลำดับ

บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ 2 ด้าน ได้แก่ การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และความเอาใจใส่ ต่อผู้ใช้บริการ (3.96) รองลงมา คือ การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (3.89) และความเป็นรูปธรรม ของบริการ (3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ข้อมูลแสดงประเภทของบริการจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

รูปแบบประเภทของบริการ	สัญชาติ					รวม ร้อยละ
	ไทย (n = 97)	จีน (n = 18)	เมียน มาร์ (n = 14)	ตะวัน ตก (n = 6)	อื่นๆ (n = 3)	
การบริการเกี่ยวกับการศึกษาต่อใน หลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี	70 (78.65)	10 (11.24)	9 (10.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	89 (100.00)
หลักสูตร Pre-College Program	42 (85.71)	7 (14.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	49 (100.00)
กิจกรรมนักศึกษา	42 (63.64)	11 (16.67)	6 (9.09)	4 (6.06)	3 (4.55)	66 (100.00)
งานพิเศษสัมพันธ์และบริการอื่นๆ	15 (51.72)	9 (31.04)	1 (3.45)	4 (13.79)	0 (0.00)	29 (100.00)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ โดยคำนวณร้อยละจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่ทำกรเลือกรูปแบบของบริการเดียวกัน

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละสัญชาติที่ใช้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการใช้บริการที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานบริการได้ดังนี้

การบริการเกี่ยวกับการศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 89 ราย มีสัญชาติไทยจำนวน 70 ราย รองลงมา คือ สัญชาติจีน จำนวน 10 ราย และสัญชาติเมียนมาร์ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.65, 11.24 และ 10.11 ตามลำดับ

หลักสูตร Pre-College Program มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 49 ราย มีสัญชาติไทย จำนวน 42 ราย รองลงมา คือ สัญชาติจีน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.71 และ 14.29 ตามลำดับ

กิจกรรมนักศึกษา มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 66 ราย มีสัญชาติไทย จำนวน 42 ราย รองลงมา คือ สัญชาติจีน 11 ราย สัญชาติเมียนมาร์ จำนวน 6 ราย มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตก จำนวน 6 ราย และสัญชาติอื่นๆอีก 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.34, 16.67, 9.09, 6.06 และ 4.55 ตามลำดับ

งานพิเศษสัมพันธ์ และบริการอื่นๆ มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 29 ราย มีสัญชาติไทย จำนวน 15 ราย สัญชาติจีนจำนวน 9 ราย สัญชาติเมียนมาร์ จำนวน 1 ราย และมีสัญชาติเป็นชาวตะวันตก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.72, 31.04, 3.45 และ 13.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	สัญชาติ					
	ไทย (n = 97)	จีน (n = 18)	เมียน มา (n = 14)	ตะวัน ตก (n = 6)	อื่นๆ (n = 3)	
1. ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.79 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	2.99 (ปาน กลาง)	4.17 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)
2. ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วันเวลา สถานที่ต่างๆของกิจกรรม ที่ให้บริการ	3.56 (มาก)	3.28 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
3. การแจ้งผลทดสอบ/ ประกาศ/ ส่ง ต่องานตามกำหนดเวลา	3.63 (มาก)	2.89 (ปาน กลาง)	2.86 (ปาน กลาง)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.34 (ปาน กลาง)
4. การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่ เปลี่ยนแปลง	3.58 (มาก)	3.00 (ปาน กลาง)	3.21 (ปาน กลาง)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)
5. ความจริงใจของบุคลากรในการ ยอมรับข้อบกพร่องของการบริการ ที่เกิดขึ้น	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.07 (ปาน กลาง)	4.67 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำการส่งมอบบริการให้ผู้ให้บริการ อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ไว้	3.61 (มาก)	3.39 (ปาน กลาง)	2.93 (ปาน กลาง)	4.33 (มาก)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	3.68 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.08 (ปาน กลาง)	4.17 (มาก)	3.83 (มาก)	<b>3.62 (มาก)</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการออกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการสัญชาติไทย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.68 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อย่อย คือ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (3.93) รองลงมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.79) และ การแจ้งผลการสอบ/ ประการ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา (3.63) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติจีน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.33 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์หัวข้อย่อยหัวข้อ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (4.00) รองลงมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.44) และ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3.39) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.08 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์หัวข้อย่อยความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วันเวลา สถานที่ต่างๆของกิจกรรมที่ให้บริการ (3.50) รองลงมาคือ การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง (3.21) และ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (3.07) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติตะวันตก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.17 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (4.67) รองลงมาคือ ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วันเวลา สถานที่ต่างๆของกิจกรรมที่ให้บริการ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (4.33) ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (4.17) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.83 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (4.33)

รองลงมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การแจ้งผลกาสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา และ การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง (3.67) ตามลำดับ

**ตารางที่ 21** ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	สัญชาติ					
	ไทย (n = 97)	จีน (n = 18)	เมียน มาร์ (n = 14)	ตะวัน ตก (n = 6)	อื่นๆ (n = 3)	
1. ความสุภาพและอัธยาศัยของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)	3.07 (ปาน กลาง)	5.00 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.21 (มาก)
2. ความสามารถในการอธิบายตอบ ข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ ให้บริการ	3.98 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	2.92 (ปาน กลาง)	4.5 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	3.83 (มาก)
3. ทักษะและความสามารถในการ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ ให้บริการ	4.04 (มาก)	3.61 (มาก)	2.86 (ปาน กลาง)	4.83 (มาก)	4.33 (มาก)	3.91 (มาก)
4. ความมั่นใจของบุคลากรผู้ ให้บริการในการตอบข้อซักถาม	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	2.71 (ปาน กลาง)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	3.93 (มาก)
5. ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.23 (มาก)	3.50 (มาก)	2.64 (ปาน กลาง)	4.83 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมี มาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพ บริการที่ท่านคาดหวังไว้	3.89 (มาก)	3.28 (ปาน กลาง)	2.57 (ปาน กลาง)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	3.97 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>	<b>2.80 (ปาน กลาง)</b>	<b>4.75 (มาก ที่สุด)</b>	<b>4.50 (มาก ที่สุด)</b>	<b>3.95 (มาก)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการออกตามสัญชาติได้ดังนี้

ผู้ให้บริการสัญชาติไทย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.06 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อย่อย คือ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของพนักงานผู้ให้บริการ (4.23) รองลงมา คือ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.15) และทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ และความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม (4.04) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการสัญชาติจีน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.67 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์หัวข้อย่อย ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.17) รองลงมาคือ ความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม (3.89) และทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.61) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.80 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์หัวข้อ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.07) รองลงมา คือ ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ (2.92) และทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (2.86) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการสัญชาติตะวันตก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.75 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (5.00) รองลงมาคือ ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ และทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.83) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการสัญชาติอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.50 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อ 3 หัวข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.67) ได้แก่ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ ความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม และ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากร

ผู้ให้บริการ ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ และงานบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้ (4.33) ตามลำดับ

**ตารางที่ 22** ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	สัญชาติ					
	ไทย (n = 97)	จีน (n = 18)	เมียน มาร์ (n = 14)	ตะวัน ตก (n = 6)	อื่นๆ (n = 3)	
1. ความสะดวกของอาคารสถานที่ ในการติดต่อกับสำนักงาน	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	2.93 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.76 (มาก)
2. ความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสำนักงาน	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)
3. การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ	4.16 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.64 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
4. การแต่งกายของบุคลากรที่มีความ สุภาพและเหมาะสม	4.25 (มาก)	4.78 (มาก ที่สุด)	3.57 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.39 (มาก)
5. ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.94 (มาก)	3.67 (มาก)	2.57 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)
6. บริการที่ท่านได้รับจากงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรง ตามที่ท่านได้รับจากการ ประชาสัมพันธ์	3.97 (มาก)	3.83 (มาก)	2.93 (ปาน กลาง)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	3.88 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	3.23 (ปาน กลาง)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	<b>4.00 (มาก)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการออกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการสัญชาติไทย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.03 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในเกณฑ์ หัวข้อย่อย การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (4.25) รองลงมาคือ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (4.16) และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (4.06) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติจีน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.14 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในเกณฑ์ หัวข้อย่อย การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (4.78) รองลงมาคือ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (4.50) และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (4.33) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.23 โดยมีความพึงพอใจที่สุดในเกณฑ์ หัวข้อย่อย ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (3.71) รองลงมาคือ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (3.64) และ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (3.57) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติตะวันตก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.28 โดยมีความพึงพอใจที่สุดในเกณฑ์ย่อย 2 หัวข้อ ได้แก่ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ และ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (4.67) รองลงมาคือ บริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ท่านได้รับจากการประชาสัมพันธ์ (4.33) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.28 โดยมีความพึงพอใจที่สุดในเกณฑ์ย่อย หัวข้อการแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (4.67) รองลงมา มี 3 เกณฑ์ย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.33) ได้แก่ ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน และ บริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ท่านได้รับจากการประชาสัมพันธ์



ตารางที่ 23 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	สัญชาติ					
	ไทย (n = 97)	จีน (n = 18)	เมียน มา (n = 14)	ตะวัน ตก (n = 6)	อื่นๆ (n = 3)	
1. ความเข้าใจในความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)	2.86 (ปาน กลาง)	4.83 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
2. ความคำนึงถึงผลประโยชน์ของ ผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก	4.02 (มาก)	3.56 (มาก)	3.00 (ปาน กลาง)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	3.88 (มาก)
3. การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	4.15 (มาก)	3.89 (มาก)	2.64 (ปาน กลาง)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	3.94 (มาก)
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือ ความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	2.86 (ปาน กลาง)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
5. การติดตามแก้ไขปัญหาของ บุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ	4.10 (มาก)	3.83 (มาก)	3.07 (ปาน กลาง)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.08 (มาก)
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ได้ให้บริการที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ใน ระดับที่น่าพึงพอใจ	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	2.86 (ปาน กลาง)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	<b>4.04 (มาก)</b>	<b>3.76 (มาก)</b>	<b>2.88 (ปาน กลาง)</b>	<b>4.64 (มาก ที่สุด)</b>	<b>4.33 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการออกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการสัญชาติไทย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.04 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในเกณฑ์หัวข้อย่อย คือ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (4.15) รองลงมา คือ การติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ (4.10) และการดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (4.05) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติจีน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.76 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์หัวข้อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.94) รองลงมามี 2 เกณฑ์ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (3.89) คือ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.88 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อการติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ (3.07) รองลงมาคือ ความคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก (3.00) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติตะวันตก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.64 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (4.83) รองลงมามี 3 เกณฑ์ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.67) คือ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ และการติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.33 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อ การติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ (4.67) รองลงมามี 4 เกณฑ์ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.33) ได้แก่ ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ความคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่

ผู้ให้บริการ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ ตามลำดับ

**ตารางที่ 24** ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ งานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ให้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	สัญชาติ					
	ไทย (n = 97)	จีน (n = 18)	เมียน มาร์ (n = 14)	ตะวัน ตก (n = 6)	อื่นๆ (n = 3)	
1. การต้อนรับของบุคลากร ณ จุด บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	2.86 (ปาน กลาง)	5.00 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.12 (มาก)
2. ความพร้อมของบุคลากรและ สถานที่ในการให้บริการแก่ ผู้ให้บริการ	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	3.07 (ปาน กลาง)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
3. ความรวดเร็วและถูกต้องในการ ตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของ บุคลากรผู้ให้บริการ	3.97 (มาก)	3.67 (มาก)	3.43 (ปาน กลาง)	4.17 (มาก)	4.33 (มาก)	3.91 (มาก)
4. การให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)	3.21 (ปาน กลาง)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)
5. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มี ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	4.08 (มาก)	4.61 (มาก ที่สุด)	2.93 (ปาน กลาง)	5.00 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.26 (มาก)
6. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ให้บริการท่านเสร็จรวดเร็วตาม บริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้	3.98 (มาก)	3.61 (มาก)	2.86 (ปาน กลาง)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	3.06 (ปาน กลาง)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.28 (มาก)	<b>3.98 (มาก)</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการออกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการสัญชาติไทย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.04 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อย่อย คือ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (4.14) รองลงมาคือ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (4.08) และความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (4.05) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติจีน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.95 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์หัวข้อย่อย หัวข้อ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (4.61) รองลงมาคือ ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (4.11) และการต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.94) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.06 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อย่อย หัวข้อ ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.43) รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ (3.21) และความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (3.07) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติตะวันตก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.56 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดใน 2 เกณฑ์ย่อยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (5.00) ได้แก่ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวและงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย รองลงมา มี 2 เกณฑ์ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.50) คือ ความพร้อมของบุคลากรและงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จลุล่วงตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้ ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.28 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์หัวข้อ 2 หัวข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.67) คือ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย รองลงมาคือ ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	สัญชาติ					
	ไทย (n = 97)	จีน (n = 18)	เมียน มา (n = 14)	ตะวัน ตก (n = 6)	อื่นๆ (n = 3)	
1. ความน่าเชื่อถือของบริการ	3.68 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.08 (ปาน กลาง)	4.17 (มาก)	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)
2. การสร้างความเชื่อมั่นต่อ ผู้ให้บริการ	4.06 (มาก)	3.67 (มาก)	2.80 (ปาน กลาง)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.95 (มาก)
3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	3.23 (ปาน กลาง)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)
4. ความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	4.04 (มาก)	3.76 (มาก)	2.88 (ปาน กลาง)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	3.93 (มาก)
5. การตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	3.06 (ปาน กลาง)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.28 (มาก)	3.98 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	3.97 (มาก)	3.77 (มาก)	3.01 (ปาน กลาง)	4.48 (มาก)	4.24 (มาก)	<b>3.89 (มาก)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจตามสัญชาติของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งสามารถแยกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการสัญชาติไทย มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 โดยมีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด (4.06) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ และการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (4.04) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (4.03) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติจีน มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 โดยมีความพึงพอใจในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (4.14) รองลงมาคือ การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (3.95) และความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (3.76) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (3.23) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของบริการ (3.08) และการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (3.06) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติตะวันตก มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.48 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (4.75) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (4.64) และการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (4.56) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติอื่นๆมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์ย่อยหัวข้อ การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (4.50) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (4.33) และความเป็นรูปธรรมของบริการ และการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (4.28) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 26 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบต่อคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ</b>	
1. บุคลากรผู้ให้บริการด้อยความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ	6
<b>รวม</b>	<b>6</b>
<b>ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ</b>	
1. ความไม่สะดวกในการค้นหาเอกสารหรือประกาศภาษาอังกฤษ	3
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับความแตกต่างของเชื้อชาติ	1
<b>รวม</b>	<b>4</b>
<b>ด้านการตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ</b>	
1. จำนวนบุคลากรผู้ทำงานมีน้อยเกินไป	3
<b>รวม</b>	<b>3</b>

จากตารางที่ 26 พบว่าปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้อยความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ 6 ราย ด้านความไม่สะดวกในการค้นหาเอกสารหรือประกาศภาษาอังกฤษ และ ด้านจำนวนบุคลากรผู้ทำงานมีน้อยเกินไป มีจำนวน 3 รายเท่ากัน และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับความแตกต่างของเชื้อชาติ จำนวน 1 ราย ตามลำดับ