

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา และยกระดับมาตรฐานการให้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้ดีขึ้น โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ (SERVQUAL) เป็นเกณฑ์ในการศึกษา ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy) และการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (Responsiveness) รวมไปถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการบริการมาเป็นกรอบในการศึกษา ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 4 ประเภทอันได้แก่ การบริการเกี่ยวกับการศึกษา ต่อในหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี หลักสูตร Pre-College Program กิจกรรมนักศึกษา และงานวิเทศสัมพันธ์ ระหว่างเดือนมีนาคม 2554 ถึง 2555 จำนวน 138 ราย โดยทำการเลือกเก็บตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 79.70 โดยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรนานาชาติ ร้อยละ 34.80 เพศหญิง ร้อยละ 61.60 มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 28.99 สัญชาติไทย ร้อยละ 70.29 ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการบริการเกี่ยวกับการศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.20

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการทั้ง 5 ข้อ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เรียงลำดับได้ดังนี้

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและอันดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (แปลผล)	อันดับ
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	3.98 (มาก)	1
การตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ (Responsiveness)	3.96 (มาก)	2
ความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ (Empathy)	3.92 (มาก)	3
การสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Assurance)	3.91 (มาก)	4
ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)	3.60 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แปลผล)	3.87 (มาก)	

หมายเหตุ: 4.50-5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 = พึงพอใจมาก 2.50-3.49 = พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49 = พึงพอใจน้อย 1.00-1.49 = พึงพอใจน้อยที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นอันดับแรก

ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) หัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมที่ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (4.28) รองลงมา คือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (4.17) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (4.07) บริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตรงตามที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ (3.87) ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน (3.77) และความสะอาดของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน (3.72)

สำหรับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) หัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (4.09) รองลงมา คือ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (4.04) ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (3.99) การให้บริการด้วยความเต็มใจ (3.93) ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.89) และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ให้บริการท่านสำเร็จลุล่วงตามที่ท่านคาดหวังเอาไว้ (3.84)

สำหรับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) หัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ การติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ (4.01) รองลงมา คือ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (3.99) การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.93) ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.91) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก (3.88) และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ได้ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ (3.80)

สำหรับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) หัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรของผู้ให้บริการ (4.09) รองลงมา คือ ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.01) ความมั่นใจของบุคลากรในการตอบข้อซักถาม (3.93) ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.91)

ความสามารถในการอธิบายข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.83) และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้ (3.72)

สำหรับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) หัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (3.89) รองลงมา คือ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.67) ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ของกิจกรรมต่างๆที่ให้บริการ (3.56) และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3.54) ส่วนหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง (3.48) และการแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา (3.46)

เมื่อนำหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการมาเรียงลำดับตามความพึงพอใจจากระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุดได้ ดังนี้

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและอันดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (แปลผล)	อันดับ
การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม	4.28 (มาก)	1
การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ	4.17 (มาก)	2
ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.09 (มาก)	3

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและอันดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์
มาตรฐานคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ (ต่อ)	ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจ (แปลผล)	อันดับ
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	4.09 (มาก)	4
ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	4.07 (มาก)	5
การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.04 (มาก)	6
ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.01 (มาก)	7
การติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ	4.01 (มาก)	8
การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	3.99 (มาก)	9
ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ ในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ	3.99 (มาก)	10
ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.91 (มาก)	11
ความมั่นใจของบุคลากรในการตอบข้อซักถาม	3.93 (มาก)	12
การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.93 (มาก)	13
การให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.93 (มาก)	14
ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหของบุคลากร ผู้ให้บริการ	3.91 (มาก)	15
ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของบริการ ที่เกิดขึ้น	3.89 (มาก)	16

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและอันดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ (ต่อ)	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (แปลผล)	อันดับ
ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.89 (มาก)	17
การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก	3.88 (มาก)	18
บริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ท่านได้รับทราบจากการประชาสัมพันธ์	3.87 (มาก)	19
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการสำเร็จคล่องตามที่คาดหวังไว้	3.84 (มาก)	20
ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.83 (มาก)	21
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้	3.80 (มาก)	22
ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่ชัดเจน	3.77 (มาก)	23
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้	3.72 (มาก)	24
ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน	3.72 (มาก)	25
ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.67 (มาก)	26
ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ของกิจกรรมต่างๆที่ให้บริการ	3.56 (มาก)	27
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.54 (มาก)	28
การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.48 (ปานกลาง)	29

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและอันดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ (ต่อ)	ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจ (แปลผล)	อันดับ
การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	3.46 (ปานกลาง)	30

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามหัวข้อย่อยของเกณฑ์คุณภาพบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ 10 อันดับแรก ดังนี้ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (4.28) การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (4.17) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.09) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (4.09) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (4.07) การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (4.04) ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.01) การติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ให้บริการ (4.01) การให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ (3.99) และความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ (3.99) ตามลำดับ

สำหรับหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมเป็น 10 อันดับสุดท้ายได้แก่ ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.83) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ (3.80) ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน (3.77) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้ (3.72) ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน (3.72) ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.67) ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการวัน เวลา สถานที่ของกิจกรรมต่างๆที่ให้บริการ (3.56) การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง (3.48) และการแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา (3.46) ตามลำดับ ซึ่ง 2 ลำดับสุดท้ายนั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กับหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามปัจจัยย่อยต่างๆ

ประเภทของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการต่างประเภทย่อยนั้นมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากตามลำดับได้ ดังนี้ อาจารย์และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจมาก ต่อคุณภาพบริการโดยรวมของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (4.03) บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย (3.78) และนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ (3.64) ซึ่งสามารถแยกหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่ประเภทผู้ใช้บริการต่างๆมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการได้ ดังนี้

ตารางที่ 29 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย						บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	ลำดับที่
	นักศึกษาป.ตรีหลักสูตรปกติและนานาชาติ	ลำดับที่	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ลำดับที่	อาจารย์และพนักงานระดับปฏิบัติการ	ลำดับที่		
ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.50 (มาก)	23	3.82 (มาก)	24	3.90 (มาก)	26	3.61 (มาก)	24
ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ	3.52 (มาก)	21	3.65 (มาก)	28	3.74 (มาก)	28	3.32 (ปานกลาง)	27

ตารางที่ 29 (ต่อ) ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย						บุคคล ภายนอก มหา- วิทยาลัย	ลำดับ ที่
	นักศึกษา ป.ตรี หลักสูตร ปกติ และ นานาชาติ	ลำดับ ที่	นักศึกษา บัณฑิต ศึกษา	ลำดับ ที่	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่		
การแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	3.26 (ปาน กลาง)	30	4.12 (มาก)	11	3.62 (มาก)	30	3.21 (ปาน กลาง)	28
การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการ ที่เปลี่ยนแปลง	3.41 (ปาน กลาง)	26	3.82 (มาก)	25	3.67 (มาก)	29	3.14 (ปาน กลาง)	29
ความจริงใจของบุคลากรในการ ยอมรับข้อบกพร่องของการ บริการที่เกิดขึ้น	3.69 (มาก)	11	4.06 (มาก)	14	4.26 (มาก)	16	3.68 (มาก)	21
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำการส่งมอบบริการอย่าง ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ไว้	3.37 (ปาน กลาง)	28	3.59 (มาก)	29	3.87 (มาก)	27	3.39 (ปาน กลาง)	26
ความสุภาพและอหิยาศัยของ บุคลากรผู้ให้บริการ	3.83 (มาก)	5	4.06 (มาก)	15	4.46 (มาก)	5	4.11 (มาก)	2
ความสามารถในการอธิบายตอบ ข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ ให้บริการ	3.52 (มาก)	22	4.00 (มาก)	17	4.10 (มาก)	23	3.96 (มาก)	9
ทักษะและความสามารถในการ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ ให้บริการ	3.65 (มาก)	14	4.29 (มาก)	2	4.13 (มาก)	20	3.86 (มาก)	16
ความมั่นใจของบุคลากรในการ ตอบข้อซักถาม	3.63 (มาก)	15	4.24 (มาก)	3	4.15 (มาก)	18	4.00 (มาก)	7

ตารางที่ 29 (ต่อ) ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย						บุคคล ภายนอก มหา- วิทยาลัย	ลำดับ ที่
	นักศึกษา ป.ตรี หลักสูตร ปกติ และ นานาชาติ	ลำดับ ที่	นักศึกษา บัณฑิต ศึกษา	ลำดับ ที่	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่		
ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.43 (ปานกลาง)	25	4.24 (มาก)	4	4.59 (มากที่สุด)	2	4.18 (มาก)	1
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานในการให้บริการตามคุณภาพที่คาดหวัง	3.35 (ปานกลาง)	29	4.00 (มาก)	18	4.13 (มาก)	21	3.68 (มาก)	22
ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน	3.56 (มาก)	20	3.88 (มาก)	22	4.36 (มาก)	8	3.07 (ปานกลาง)	30
ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	4.07 (มาก)	2	4.18 (มาก)	8	4.31 (มาก)	11	3.64 (มาก)	23
การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ	4.07 (มาก)	3	4.12 (มาก)	12	4.54 (มากที่สุด)	3	3.89 (มาก)	14
การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม	4.13 (มาก)	1	4.35 (มาก)	1	4.62 (มากที่สุด)	1	4.04 (มาก)	4
ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน	3.39 (ปานกลาง)	27	3.82 (มาก)	26	4.28 (มาก)	12	3.75 (มาก)	18
บริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ได้รับทราบจากการประชาสัมพันธ์	3.57 (มาก)	19	3.88 (มาก)	23	4.46 (มาก)	6	3.61 (มาก)	25
ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.61 (มาก)	17	4.06 (มาก)	16	4.15 (มาก)	19	4.04 (มาก)	5

ตารางที่ 29 (ต่อ) ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย						บุคคล ภายนอก มหา- วิทยาลัย	ลำดับ ที่
	นักศึกษา ป.ตรี หลักสูตร ปกติ และ นานาชาติ	ลำดับ ที่	นักศึกษา บัณฑิต ศึกษา	ลำดับ ที่	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่		
การคำนึงถึงผลประโยชน์ของ ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก	3.63 (มาก)	16	4.18 (มาก)	9	4.08 (มาก)	24	3.93 (มาก)	13
การให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกแก่ ผู้ให้บริการ	3.67 (มาก)	12	4.24 (มาก)	5	4.28 (มาก)	13	4.07 (มาก)	3
การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือ ความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.67 (มาก)	13	3.76 (มาก)	27	4.28 (มาก)	14	4.04 (มาก)	6
การติดตามแก้ไขปัญหาของ บุคลากรที่มีต่อผู้ให้บริการ	3.74 (มาก)	7	4.24 (มาก)	6	4.36 (มาก)	9	3.89 (มาก)	15
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ได้ให้บริการที่สามารถตอบ สนองความต้องการของผู้ใช้ บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ	3.59 (มาก)	18	3.59 (มาก)	30	4.18 (มาก)	17	3.79 (มาก)	17
การต้อนรับของบุคลากร ณ จุด บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.70 (มาก)	9	4.18 (มาก)	10	4.49 (มาก)	4	3.96 (มาก)	10
ความพร้อมของบุคลากรและ สถานที่ในการให้บริการแก่ ผู้ให้บริการ	3.74 (มาก)	8	4.00 (มาก)	19	4.28 (มาก)	15	4.00 (มาก)	8
ความรวดเร็วและถูกต้องในการ ตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของ บุคลากรผู้ให้บริการ	3.76 (มาก)	6	3.94 (มาก)	21	4.00 (มาก)	25	3.96 (มาก)	11
การให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.70 (มาก)	10	4.12 (มาก)	13	4.13 (มาก)	22	3.96 (มาก)	12

ตารางที่ 29 (ต่อ) ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย						บุคคล ภายนอก มหา- วิทยาลัย	ลำดับ ที่
	นักศึกษา ป.ตรี หลักสูตร ปกติ และ นานาชาติ	ลำดับ ที่	นักศึกษา บัณฑิต ศึกษา	ลำดับ ที่	อาจารย์ และ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่		
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมี ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	3.96 (มาก)	4	4.23 (มาก)	7	4.46 (มาก)	7	3.71 (มาก)	20
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ให้บริการแก่ผู้ให้บริการสำเร็จ คล่องตามแบบบริการที่ได้คาดหวัง ไว้	3.48 (ปาน กลาง)	24	4.00 (มาก)	20	4.33 (มาก)	10	3.75 (มาก)	19
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.64 (มาก)		4.03 (มาก)		4.21 (มาก)		3.78 (มาก)	

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามหัวข้อย่อยของเกณฑ์คุณภาพบริการ โดยจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยมีหัวข้อย่อยของเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้บริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติมีความพึงพอใจอยู่ใน 10 อันดับแรก ได้แก่ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (4.13) รองมาคือความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน และการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (4.07) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (3.96) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.83) ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.76) การติดตามแก้ไขปัญหของบุคลากรที่มีต่อผู้บริการ และการติดตามแก้ไขปัญหของพนักงานที่มีต่อผู้บริการ (3.74) การต้อนรับของ

บุคลากร ณ จุดบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และการให้บริการด้วยความเต็มใจ (3.70) ตามลำดับ

สำหรับหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตร ปกติและนานาชาติมีความพึงพอใจเป็น 10 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ และความสามารถในการอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.52) ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.50) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการแก่ผู้ใช้บริการสำเร็จลุล่วง ตามบริการที่ได้คาดหวังไว้ (3.48) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.43) การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง (3.41) ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานงานบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน (3.39) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการได้อย่าง ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3.37) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐาน ในการให้บริการตามคุณภาพที่คาดหวัง (3.35) และการแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตาม กำหนดเวลา (3.26) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการ ของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยมีหัวข้อย่อยของเกณฑ์คุณภาพบริการ ที่ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ใน 10 อันดับแรก ได้แก่ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพ และเหมาะสม (4.35) ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.29) ความมั่นใจของบุคลากรในการตอบข้อซักถาม ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากร ผู้ให้บริการ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการติดตามแก้ไข ปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ (4.24) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีช่องทางการติดต่อ ที่หลากหลาย (4.23) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน การคำนึงถึงผลประโยชน์ ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก และการต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (4.18) ตามลำดับ

สำหรับหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจเป็น 10 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไข ปัญหา ของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.94) ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน และบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ได้รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ (3.88) ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การแจ้ง ให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง และป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานงานบริการเบ็ดเสร็จ

ณ จุดเดียวที่ชัดเจน (3.82) การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.76) ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ (3.65) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ(3.59) ตามลำดับ

อาจารย์และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยมีหัวข้อของเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้บริการที่เป็นอาจารย์และพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจอยู่ใน 10 อันดับแรก ซึ่งมีการแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (4.62) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.59) การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ (4.54) ทั้ง 3 หัวข้อย่อยนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หัวข้อย่อยรองลงมาที่อาจารย์และพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (4.49) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ บริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ได้รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (4.46) ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน และการติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้บริการ (4.36) และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการแก่ผู้บริการสำเร็จคล่องตามแบบบริการที่ได้คาดหวังไว้ (4.33)

สำหรับหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่อาจารย์และพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจเป็น 10 อันดับสุดท้าย ได้แก่ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานในการให้บริการตามคุณภาพที่คาดหวัง และการให้บริการด้วยความเต็มใจ (4.13) ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.10) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริการเป็นอันดับแรก (4.08) ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.00) ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.90) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3.87) ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ (3.74) การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง (3.67) และการแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา (3.62) ตามลำดับ

บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยมีหัวข้อของเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการที่เป็นบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ใน 10 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.18) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.11) การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ (4.07) การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (4.04) ความมั่นใจของบุคลากรในการตอบข้อซักถาม และความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ (4.00) ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆ ของบุคลากรผู้ให้บริการ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ และการให้บริการด้วยความเต็มใจ(3.96) ตามลำดับ

สำหรับหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจเป็น 10 อันดับสุดท้าย ซึ่งหัวข้อย่อยด้าน ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานในการให้บริการตามคุณภาพที่คาดหวัง (3.68) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (3.64) ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และบริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ได้รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ (3.61) นั้น บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจรองลงมานั้นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3.39) ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ (3.32) การแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา (3.21) การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง (3.14) และ ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน (3.07) ตามลำดับ

สัญชาติของผู้ให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ให้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีสัญชาติไทย โดยใช้บริการเกี่ยวกับการศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการเกี่ยวกับหลักสูตร Pre-College กิจกรรมนักศึกษา และงานวิเทศสัมพันธ์และอื่นๆ

ผู้ให้บริการสัญชาติจีน ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการบริการเกี่ยวกับการศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติ

ระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมา คือ กิจกรรมนักศึกษา งานวิเทศสัมพันธ์และอื่นๆ และหลักสูตร Pre-College ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติเมียนมาร์ ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการบริการเกี่ยวกับการศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติ ระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมนักศึกษา และงานวิเทศสัมพันธ์และอื่นๆ

ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตก ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านกิจกรรมนักศึกษา และงานวิเทศสัมพันธ์และอื่นๆเท่ากัน

ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติอื่นๆ ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านกิจกรรมนักศึกษาเท่านั้น

นอกจากนี้ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการต่างสัญชาตินั้นมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากตามลำดับได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการสัญชาติอื่นๆ (4.24) ผู้ใช้บริการสัญชาติไทย (3.97) ผู้ใช้บริการสัญชาติจีน (3.77) และผู้ใช้บริการสัญชาติเมียนมาร์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น (3.01) ซึ่งสามารถเรียงลำดับหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ตามความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสัญชาติต่างๆ ได้ ดังนี้

ตารางที่ 30 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	สัญชาติ									
	ไทย	ลำดับ ที่	จีน	ลำดับ ที่	เมียน- มาร์	ลำดับ ที่	ตะวัน ตก	ลำดับ ที่	อื่นๆ	ลำดับ ที่
ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ ผู้ให้บริการได้รับจากงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.79 (มาก)	26	3.44 (ปาน กลาง)	24	2.99 (ปาน กลาง)	13	4.17 (มาก)	23	3.67 (มาก)	27
ความแน่นอนเกี่ยวกับ กำหนดการ วันเวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรม ที่ให้บริการ	3.56 (มาก)	30	3.28 (ปาน กลาง)	27	3.50 (มาก)	4	4.33 (มาก)	20	4.00 (มาก)	20
การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตาม กำหนดเวลา	3.63 (มาก)	27	2.89 (ปาน กลาง)	30	2.86 (ปาน กลาง)	19	3.67 (มาก)	30	3.67 (มาก ที่สุด)	28
การแจ้งให้ทราบถึง กำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.58 (มาก)	29	3.00 (ปาน กลาง)	29	3.21 (ปาน กลาง)	6	3.83 (มาก)	29	3.67 (มาก ที่สุด)	29
ความจริงใจของบุคลากร ในการยอมรับข้อบกพร่อง ของการบริการที่เกิดขึ้น	3.93 (มาก)	23	4.00 (มาก)	7	3.07 (ปาน กลาง)	8	4.67 (มาก ที่สุด)	7	4.33 (มาก)	8
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดียวทำการส่งมอบบริการ ให้ผู้ให้บริการอย่างถูกต้อง ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.61 (มาก)	28	3.39 (ปาน กลาง)	26	2.93 (ปาน กลาง)	14	4.33 (มาก)	21	3.67 (มาก)	30
ความสุภาพและอัธยาศัย ของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.15 (มาก)	4	4.17 (มาก)	5	3.07 (ปาน กลาง)	9	5.00 (มาก ที่สุด)	1	4.67 (มาก ที่สุด)	1

ตารางที่ 30 (ต่อ) ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	สัญชาติ									
	ไทย	ลำดับ ที่	จีน	ลำดับ ที่	เมียน- มาร์	ลำดับ ที่	ตะวัน ตก	ลำดับ ที่	อื่นๆ	ลำดับ ที่
ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.98 (มาก)	16	3.44 (ปานกลาง)	25	2.92 (ปานกลาง)	18	4.50 (มากที่สุด)	15	4.33 (มาก)	9
ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.04 (มาก)	12	3.61 (มาก)	20	2.86 (ปานกลาง)	20	4.83 (มากที่สุด)	4	4.33 (มาก)	10
ความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม	4.04 (มาก)	13	3.89 (มาก)	10	2.71 (ปานกลาง)	26	4.67 (มากที่สุด)	8	4.67 (มากที่สุด)	2
ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.23 (มาก)	2	3.50 (มาก)	23	2.64 (ปานกลาง)	27	4.83 (มากที่สุด)	5	4.67 (มากที่สุด)	3
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้	3.89 (มาก)	24	3.28 (ปานกลาง)	28	2.57 (ปานกลาง)	29	4.67 (มากที่สุด)	9	4.33 (มาก)	11
ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน	3.80 (มาก)	25	3.72 (มาก)	17	2.93 (ปานกลาง)	15	4.00 (มาก)	26	4.33 (มาก)	12
ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	4.06 (มาก)	9	4.33 (มาก)	4	3.71 (มาก)	1	4.00 (มาก)	27	4.33 (มาก)	13
การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	4.16 (มาก)	3	4.50 (มากที่สุด)	3	3.64 (มาก)	2	4.67 (มากที่สุด)	10	4.00 (มาก)	21
การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม	4.25 (มาก)	1	4.78 (มากที่สุด)	1	3.57 (มาก)	3	4.67 (มากที่สุด)	11	4.67 (มากที่สุด)	4

ตารางที่ 30 (ต่อ) ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	สัญชาติ									
	ไทย	ลำดับ ที่	จีน	ลำดับ ที่	เมียน- มาร์	ลำดับ ที่	ตะวัน ตก	ลำดับ ที่	อื่นๆ	ลำดับ ที่
ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่ชัดเจน	3.94 (มาก)	21	3.67 (มาก)	18	2.57 (ปาน กลาง)	30	4.00 (มาก)	28	4.00 (มาก)	22
บริการที่ท่านได้รับจากงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตรงตามที่ท่านได้รับการ ประชาสัมพันธ์	3.97 (มาก)	19	3.83 (มาก)	13	2.93 (ปาน กลาง)	16	4.33 (มาก)	22	4.33 (มาก)	14
ความเข้าใจในความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	3.98 (มาก)	17	3.94 (มาก)	8	2.86 (ปาน กลาง)	21	4.83 (มาก ที่สุด)	6	4.33 (มาก)	15
ความคำนึงถึงผลประโยชน์ ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับ แรก	4.02 (มาก)	15	3.56 (มาก)	22	3.00 (ปาน กลาง)	12	4.50 (มาก ที่สุด)	16	4.33 (มาก)	16
การให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกแก่ ผู้ให้บริการ	4.15 (มาก)	5	3.89 (มาก)	11	2.64 (ปาน กลาง)	28	4.67 (มาก ที่สุด)	12	4.33 (มาก)	17
การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหา หรือความต้องการของ ผู้ให้บริการ	4.05 (มาก)	10	3.83 (มาก)	14	2.86 (ปาน กลาง)	22	4.67 (มาก ที่สุด)	13	4.00 (มาก)	23
การติดตามแก้ไขปัญหา ของบุคลากรที่มีต่อ ผู้ให้บริการ	4.10 (มาก)	7	3.83 (มาก)	15	3.07 (ปาน กลาง)	10	4.67 (มาก ที่สุด)	14	4.67 (มาก ที่สุด)	5
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดียวได้ให้บริการที่ สามารถตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการได้ ในระดับที่น่าพึงพอใจ	3.94 (มาก)	22	3.89 (มาก)	12	2.86 (ปาน กลาง)	23	4.50 (มาก ที่สุด)	17	4.33 (มาก)	18

ตารางที่ 30 (ต่อ) ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ

หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	สัญชาติ									
	ไทย	ลำดับ ที่	จีน	ลำดับ ที่	เมียน- มาร์	ลำดับ ที่	ตะวัน ตก	ลำดับ ที่	อื่นๆ	ลำดับ ที่
การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.14 (มาก)	6	3.94 (มาก)	9	2.86 (ปานกลาง)	24	5.00 (มากที่สุด)	2	4.67 (มากที่สุด)	6
ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ	4.05 (มาก)	11	4.11 (มาก)	6	3.07 (ปานกลาง)	11	4.50 (มากที่สุด)	18	4.00 (มาก)	24
ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.97 (มาก)	20	3.67 (มาก)	19	3.43 (ปานกลาง)	5	4.17 (มาก)	24	4.33 (มาก)	19
การให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.04 (มาก)	14	3.78 (มาก)	16	3.21 (ปานกลาง)	7	4.17 (มาก)	25	4.00 (มาก)	25
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	4.08 (มาก)	8	4.60 (มากที่สุด)	2	2.93 (ปานกลาง)	17	5.00 (มากที่สุด)	3	4.67 (มากที่สุด)	7
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จ ล่วงตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้	3.98 (มาก)	18	3.61 (มาก)	21	2.86 (ปานกลาง)	25	4.50 (มากที่สุด)	19	4.00 (มาก)	26
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.97 (มาก)		3.77 (มาก)		3.01 (ปานกลาง)		4.48 (มาก)		4.24 (มาก)	

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามหัวข้อย่อยของเกณฑ์คุณภาพบริการ โดยจำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ พบว่า

ผู้ใช้บริการสัญชาติไทย มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อคุณภาพบริการของงานบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยห่วยย่อยของเกณฑ์คุณภาพบริการ ที่ผู้ใช้บริการสัญชาติไทยมีความพึงพอใจอยู่ใน 10 อันดับแรก ได้แก่ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (4.25) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.23) การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (4.16) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (4.15) การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (4.14) การติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ (4.10) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (4.08) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (4.06) และการดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (4.05) ตามลำดับ

สำหรับห่วยย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ที่ผู้ใช้บริการสัญชาติไทย มีความพึงพอใจเป็น 10 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่ชัดเจน และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ (3.94) ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (3.93) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้ (3.89) ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน (3.80) ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (3.79) การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา (3.63) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3.61) การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง (3.58) และความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ (3.56) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติจีน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการของงานบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยห่วยย่อยของเกณฑ์คุณภาพบริการ ที่ผู้ใช้บริการสัญชาติไทยมีความพึงพอใจอยู่ใน 10 อันดับแรก ได้แก่ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม (4.78) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (4.60) การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (4.50) ซึ่ง 3 อันดับแรกนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (4.33) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ (4.17) ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (4.11) ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (4.00) ความเข้าใจในความต้องการ

ของผู้ใช้บริการ และการต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว(3.94) และความมั่นใจของบุคลากร ผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม (3.89) ตามลำดับ

สำหรับหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ที่ผู้ให้บริการสัญชาติจีน มีความพึงพอใจเป็น 10 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น (3.68) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จรวดเร็วตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้ (3.61) ความคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก (3.56) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.50) ซึ่ง 3 หัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการนี้ อยู่ในระดับมาก หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.44) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3.39) ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ (3.28) การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง (3.00) และการแจ้งผลการสอบ/ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด (2.89) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ให้บริการสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.01) โดยหัวข้อย่อยของเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจอยู่ใน 10 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (3.71) การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ (3.64) การแต่งกายของบุคลากร มีความสุภาพและเหมาะสม (3.57) ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วันเวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ (3.50) ซึ่ง 4 หัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ (3.43) การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง การให้บริการด้วยความเต็มใจ (3.21) ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ การติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ให้บริการ และความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ (3.07) ตามลำดับ

สำหรับหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่ผู้ให้บริการสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจเป็น 10 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ การดูแล

เอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการเสร็จลุล่วงตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้ (2.86) ความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม และความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม (2.71) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ (2.64) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้ และป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน (2.57) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตก มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) หัวข้อย่อยของเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตก มีความพึงพอใจอยู่ใน 10 อันดับแรก มี 3 หัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเต็มซึ่งผู้ให้บริการที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (5.00) รองลงมา ได้แก่ ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ และทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (4.83) และมี 8 หัวข้อย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน (4.67) ได้แก่ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น ความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ การแต่งกายของบุคลากรมีความสุภาพและเหมาะสม การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ และการติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ให้บริการ ตามลำดับ

สำหรับหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ที่ผู้ให้บริการที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตก มีความพึงพอใจเป็น 10 อันดับสุดท้าย ได้แก่ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำการส่งมอบบริการให้ผู้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ บริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ท่านได้รับจากการประชาสัมพันธ์ (4.33) ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ความรวดเร็วและถูกต้อง

ในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความเต็มใจ (4.17) ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน (4.00) การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง (3.83) การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา (3.67) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการสัญชาติอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) หัวข้อย่อยของเกณฑ์คุณภาพบริการ ที่ผู้ใช้บริการสัญชาติอื่นๆมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.67) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7 หัวข้อย่อย ได้แก่ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ ความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเหมาะสม การติดตามแก้ไขปัญหามือของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย หัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.33) เท่ากันจำนวน 12 หัวข้อ ได้แก่ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น ความสามารถในการอธิบายข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้ ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน บริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ท่านได้รับจากการประชาสัมพันธ์ ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ความคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ และความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ

สำหรับหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ที่ผู้ใช้บริการสัญชาติอื่นๆมีความพึงพอใจเป็น 11 อันดับสุดท้าย โดยมีหัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (4.00) จำนวน 7 หัวข้อ ได้แก่ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จรวดเร็วตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการด้วยความเต็มใจ และงานบริการ

เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จลุล่วงตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้ รongลงมามีหัวข้อ
 ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (3.67) จำนวน 4 หัวข้อย่อย ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการ
 ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา
 การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการ
 ให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
 ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
 ต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความเป็นรูปธรรม
 ของบริการ การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ การสร้างความเชื่อมั่น
 ต่อผู้ใช้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ความน่าเชื่อถือของบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา
 ของอัญชิสา ภิเสก (2548) ที่ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที
 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพบริการในทุกด้านเช่นเดียวกัน เนื่องจาก
 มีลักษณะองค์กรเป็นเป็นองค์กรการศึกษาคล้ายคลึงกัน กระบวนการในการทำงาน และการจัดการ
 ภายในต่างๆมีความใกล้เคียงกัน จึงทำให้ผลการศึกษากลับมาความคล้ายคลึงกัน

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หัวข้อย่อยที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ความจริงใจ
 ของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษา
 ของอัญชิสา ภิเสก (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในหัวข้อย่อยด้านความสามารถใน
 การจัดอบรม/ สัมมนาได้ตรงตามที่ท่านต้องการ

ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หัวข้อย่อยที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ความสุภาพและ
 อธิษาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัญชิสา ภิเสก (2548) พบว่า
 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในหัวข้อย่อยด้านความรอบรู้และความสามารถในการฝึกอบรม
 ของวิทยากร

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หัวข้อย่อยที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ด้านการแต่งกาย

ของบุคลากรมีความสุภาพเหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยทุ่งครุ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า หัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อันดับแรกคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ นอกจากนี้มีหัวข้อย่อย ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงานที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน 10 ลำดับสุดท้าย มีความสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่ทำการศึกษารื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เห็นควรให้มีที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการกับทางโรงพยาบาล

ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หัวข้อย่อยที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัญชิสา ภิเศก (2548) พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชาตรงกับความต้องการของผู้เข้าอบรม นอกจากนี้งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ได้รับข้อคิดเห็นด้านปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ เรื่องบุคลากรผู้ให้บริการมีความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับความแตกต่างของเชื้อชาติ ส่งผลทำให้เกิดการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ และมีหัวข้อย่อยที่ไม่พึงพอใจในลำดับแรก คือ พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเห็นควรให้มีการบริการด้วยความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ป่วยที่มีประกันสุขภาพกับไม่มีประกันสุขภาพ

ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หัวข้อย่อยที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัญชิสา ภิเศก (2548) ที่พบว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความพร้อมของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที ในการจัดเตรียมฝึกอบรม/ สัมมนาเป็นอันดับแรก นอกจากนี้งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้รับข้อคิดเห็นด้านปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการว่า จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการมีน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามของ นพรัตน์ วัฒน (2546) ที่เห็นควรให้มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอกับการให้บริการด้วยเช่นกัน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา และยกระดับมาตรฐานการบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้ดีขึ้น มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัย นานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า แม้ว่าความพึงพอใจ โดยรวมจะอยู่ในเกณฑ์มาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการด้านอื่นๆ เนื่องจาก ส่วนใหญ่ของหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานบริการ ด้านความน่าเชื่อถือน้อยอยู่ใน 5 อันดับสุดท้าย จากหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานบริการทั้งหมด ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 31 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ บริการที่น้อยที่สุด 5 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตาม กำหนดเวลา	3.46 (ปานกลาง)
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ด้านการแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.48 (ปานกลาง)
3	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการ ให้ผู้ใช้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.54 (มาก)
4	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ ของกิจกรรมต่างๆที่ให้บริการ	3.56 (มาก)
5	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.67 (มาก)

จากตาราง 31 พบว่า ผู้ใช้บริการ มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 อันดับแรก ในหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการอยู่ในด้านความน่าเชื่อถือของบริการทั้งสิ้น อันได้แก่ ด้านข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ด้านความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ของกิจกรรมต่างๆที่ให้บริการ ด้านงาน

บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ด้านการแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง และด้านการแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่อ งานตามกำหนดเวลา

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัย นานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า มีความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดในแต่ละประเภทผู้ใช้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 32 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	3.26 (ปานกลาง)
2	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานในการให้บริการตามคุณภาพที่คาดหวัง	3.35 (ปานกลาง)
3	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.37 (ปานกลาง)
4	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน	3.39 (ปานกลาง)
5	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.41 (ปานกลาง)
6	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ใช้บริการ	3.43 (ปานกลาง)
7	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการแก่ผู้ใช้บริการสำเร็จลุล่วงตามบริการที่คาดหวังไว้	3.48 (ปานกลาง)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
8	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.50 (มาก)
9	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.52 (มาก)
10	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆของกิจกรรมที่ให้บริการ	3.52 (มาก)

จากตาราง 32 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกของหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานในการให้บริการตามคุณภาพที่คาดหวัง งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ป้ายระบุที่ตั้ง ของสำนักงานบงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการ ที่เปลี่ยนแปลง ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการแก่ผู้ใช้บริการสำเร็จลุล่วงตามบริการที่คาดหวังไว้ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ และความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆของกิจกรรมที่ให้บริการ

ตารางที่ 33 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ บริการได้ในระดับที่ น่าพึงพอใจ	3.59 (มาก)
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการ อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.59 (มาก)
3	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ	3.65 (มาก)
4	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของ ผู้ให้บริการ	3.76 (มาก)
5	ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน	3.82 (มาก)
6	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.82 (มาก)
7	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.82 (มาก)
8	ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	บริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรง ตามที่ได้รับทราบจากการประชาสัมพันธ์	3.88 (มาก)
9	ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับ สำนักงาน	3.88 (มาก)
10	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ	ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไข ปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.94 (มาก)

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกของหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ
โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถ
ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการ
ส่งมอบบริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา
สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการ

ที่เปลี่ยนแปลง ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว บริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ได้รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน และความรวดเร็วและถูกต้อง ในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 34 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกลุ่มอาจารย์และพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	3.62 (มาก)
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.67 (มาก)
3	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ	3.74 (มาก)
4	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการ อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.87 (มาก)
5	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงาน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.90 (มาก)
6	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ	ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไข ปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.00 (มาก)
7	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับ แรก	4.08 (มาก)
8	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ	ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.10 (มาก)
9	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ	การให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.13 (มาก)
10	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานในการ ให้บริการตามคุณภาพที่คาดหวัง	4.13 (มาก)

จากตาราง 34 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มอาจารย์และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกของหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการอย่างถูกต้อง ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัย ต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความเต็มใจ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานในการให้บริการตามคุณภาพที่คาดหวัง

ตารางที่ 35 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรภายนอก มหาวิทยาลัย ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน	3.07 (ปานกลาง)
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.14 (ปานกลาง)
3	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	3.21 (ปานกลาง)
4	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ	3.32 (ปานกลาง)
5	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.39 (ปานกลาง)
6	ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	บริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ได้รับทราบจากการประชาสัมพันธ์	3.61 (มาก)
7	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.61 (มาก)
8	ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	3.64 (มาก)
9	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานในการให้บริการตามคุณภาพที่คาดหวัง	3.68 (มาก)
10	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น	3.68 (มาก)

จากตาราง 35 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกของหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง การแจ้งผลสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ บริการที่ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ได้รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานในการให้บริการตามคุณภาพที่คาดหวัง และความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ พบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดในแต่ละสัญชาติของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 36 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสัญชาติไทย ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วันเวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ	3.56 (มาก)
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.58 (มาก)
3	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.61 (มาก)
4	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	3.63 (มาก)
5	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.79 (มาก)
6	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน	3.80 (มาก)
7	ด้านการตอบสนองแก่ผู้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้	3.89 (มาก)
8	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น	3.93 (มาก)
9	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ	3.94 (มาก)
10	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน	3.94 (มาก)

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกของหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วันเวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ และป้วยาระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน

ตารางที่ 37 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสัญญาที่ดิน ต่อเกณฑ์
มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	2.89 (ปานกลาง)
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.00 (ปานกลาง)
3	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วันเวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ	3.28 (ปานกลาง)
4	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.39 (ปานกลาง)
5	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.44 (ปานกลาง)
6	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3.44 (ปานกลาง)
7	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.50 (มาก)
8	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	ความคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก	3.56 (มาก)
9	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จลุ่่วงตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้	3.61 (มาก)
10	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น	3.68 (มาก)

จากตาราง 37 พบว่า ผู้ใช้บริการสัญชาติจีน มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกของหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จลุล่วงตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้ ความคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วันเวลา สถานที่ต่างๆ ของกิจกรรมที่ให้บริการ การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง และการแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา

ตารางที่ 38 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสัญญาติเมียนมาร์ ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน	2.57 (ปานกลาง)
2	ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้	2.57 (ปานกลาง)
3	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	2.64 (มาก)
4	ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ	2.64 (มาก)
5	ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม	2.71 (มาก)
6	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จรวดเร็วตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้	2.86 (มาก)
7	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ	การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	2.86 (มาก)
8	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ	2.86 (มาก)
9	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.86 (มาก)
10	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.86 (มาก)

จากตาราง 38 พบว่า ผู้ใช้บริการสัญญาติเมียนมาร์ มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกของหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากร

ผู้ให้บริการ ความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จรวดเร็วตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้ การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ และความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 39 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตก ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	3.67 (มาก)
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	3.83 (มาก)
3	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน	4.00 (มาก)
4	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	4.00 (มาก)
5	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน	4.00 (มาก)
6	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ	การให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.17 (มาก)
7	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ	ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.17 (มาก)
8	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.17 (มาก)
9	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	บริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ท่านได้รับจากการประชาสัมพันธ์	4.33 (มาก)
10	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	4.33 (มาก)

จากตาราง 39 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตก มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรกของหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ได้แก่ การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน ความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน การให้บริการด้วยความเต็มใจ ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/ แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว บริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ท่านได้รับจากการประชาสัมพันธ์ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 40 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติอื่นๆ ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จ ลุล่วงตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้	3.67 (มาก)
2	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ	การให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.67 (มาก)
3	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ	ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ	3.67 (มาก)
4	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.67 (มาก)
5	ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่ชัดเจน	4.00 (มาก)
6	ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งาน บริการ	4.00 (มาก)
7	ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จ ลุล่วงตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้	4.00 (มาก)
8	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการ ให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	4.00 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติอื่นๆ ต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	หัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
9	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง	4.00 (มาก)
10	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา	4.00 (มาก)
11	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	4.00 (มาก)

จากตาราง 40 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติอื่นๆ มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่น้อยที่สุด 10 อันดับแรกของหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จรวดเร็วตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการด้วยความเต็มใจ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านเสร็จรวดเร็วตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการและสัญชาติ พบว่า มีความแตกต่างในค่าเฉลี่ยด้านต่างๆ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะแบบ โดยภาพรวม ให้สามารถนำไปปรับใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ

ทั้งหมด โดยมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย และเมื่อจำแนกตามสัญชาติ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในด้านนี้น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ สัญชาติจีน และสัญชาติเมียนมาร์ โดยหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านนี้ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ใน 10 อันดับสุดท้าย ได้แก่ การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลงงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ของกิจกรรมต่างๆ ที่ให้บริการ และข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เห็นได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเวลา ดังนั้น จึงต้องทำการปรับปรุง ด้านการจัดการและวางแผนตารางเวลาในการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ให้รัดกุมมากขึ้น แต่เนื่องจากกำหนดการของกิจกรรมต่างๆ ที่ออกมาไม่ได้ถูกกำหนดโดยงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวโดยตรง และมีการกำหนดล่วงหน้าเป็นรายปี ในระหว่างปีอาจมีกิจกรรมต่างๆ เข้ามาแทรก จึงเกิดความไม่แน่นอนและทำให้กำหนดการ วัน เวลา สถานที่ของกิจกรรมต่างๆ ที่ให้บริการเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลต่อการแจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง ของกำหนดการล่าช้า เนื่องจากผู้เข้ามาติดต่อมีเป็นจำนวนมาก ทำให้บุคลากรผู้ให้บริการไม่สามารถทำการติดต่อแจ้งการเปลี่ยนแปลงกำหนดการต่างๆ ได้ทันที ผู้ใช้บริการบางท่านอาจไม่ได้รับ การแจ้งเรื่อง ทำให้ได้รับความไม่สะดวก เกิดความผิดพลาดในการเข้าร่วมกิจกรรมกับทางวิทยาลัยนานาชาติ และยังส่งผลถึงการแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานไม่ เป็นไปตามกำหนดเวลา เนื่องจากเป็นผลมาจากการเลื่อนของกำหนดการต่างๆ ในข้างต้น ทำให้เวลาของส่วนงานอื่นๆ กระชั้นขึ้นมาด้วย ซึ่งหากเป็นงานที่ต้องประสานกับหน่วยงานภายนอก จะต้องใช้เวลามากยิ่งขึ้น เพราะหน่วยงานอื่นๆ มีกำหนดการต่างๆ ของตนเองเช่นกัน นอกจากนี้การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องาน ยังมีกระบวนการในการทำงาน ที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกด้วย เช่น การแจ้งผลการสอบด้วยการประกาศนั้น จะต้องทำการร่างประกาศภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และทำการส่งต่อเพื่อทำการตรวจทานความถูกต้อง จากนั้นจะต้องให้ผู้ใช้บริการทำการลงนาม ซึ่งส่วนนี้ขึ้นอยู่กับจังหวะเวลา หากผู้บริหารไม่ติดภารกิจไปต่างประเทศและเข้าทำงานที่สำนักงาน ณ วันนั้น การลงนามก็จะเสร็จภายในเวลา 1-3 วัน จากนั้นจะส่งต่อให้แก่ผู้ดูแลเว็บไซต์ที่ได้จัดจ้างไว้ เพื่อทำการอัปเดตประกาศผลต่างๆ ขึ้นเว็บไซต์ของวิทยาลัยนานาชาติ ซึ่งในบางครั้งผู้ดูแลเว็บไซต์ไม่ได้อยู่ประจำที่ตลอด จึงต้องรอเพื่อให้ผู้ดูแลเว็บไซต์กลับเข้าสำนักงาน มาทำการประกาศผลบนเว็บไซต์ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัเวลา มีส่วนทำให้ข้อมูล

เกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการ ได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่น การปรับเปลี่ยนกำหนดการต่างๆหลายครั้ง ทำให้ข้อมูลที่ต้องส่งต่อออกไปไม่แน่นอน ผู้ใช้บริการเกิดความสับสน ส่งผลให้งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้แค่ในระดับปานกลางเท่านั้น

สำหรับการแก้ไขใน ด้านความน่าเชื่อถือของบริการนั้น ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับเรื่องกำหนดการเวลาต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความไม่แน่นอนและความไม่สะดวกต่างๆที่จะต้องเปลี่ยนแปลงแผนการ หรือกำหนดการต่างๆของตนเอง เพราะกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้รับทราบถึงกระบวนการในการทำงานทั้งหมด ว่าเป็นอย่างไร ดังนั้น จึงเห็นควรให้บุคลากรผู้ใช้บริการทำการสื่อสารและอธิบาย ให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการมากขึ้นกว่านี้ เพื่อลดความรู้สึกไม่แน่นอนของอีกฝ่าย และควรจัดตารางเวลากำหนดการต่างๆให้แน่นอน และดำเนินการตามแผนการที่วางไว้ให้มากที่สุด เพราะในแต่ละปีหน่วยงานราชการต่างๆ จะมีการกำหนดปฏิทินรายปีขึ้น จึงควรทำการศึกษาปฏิทินกิจกรรม/ งานต่างๆเพื่อมิให้เกิดการทับซ้อนกันของกำหนดการ อีกทั้งเห็นควรให้คณะหรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง มีส่วนในการวางแผนและตรวจทานกำหนดการรายปี เพื่อให้แต่ละฝ่ายสามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ในส่วนของการแจ้งผลการสอบ หรือประกาศผล/ กิจกรรมต่างๆที่จะต้องอาศัยบุคลากรเฉพาะทางในการดำเนินการ อาจทำการแก้ไขด้วยการจัดจ้างบุคลากรผู้มีความสามารถภายในมหาวิทยาลัยที่สามารถดำเนินการให้ได้ทันที มาเป็นผู้ช่วยเหลือในการทำงานส่วนนี้ หรือส่งเสริมให้บุคลากรภายในหน่วยงาน เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับเรื่องเว็บไซต์ เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆบนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและยังเป็นการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานอีกด้วย

ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อทำการแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตกมีความพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

สำหรับหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ใช้บริการ ในส่วนของหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ ได้แก่ ทักษะ

ด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานในการให้บริการตามคุณภาพบริการที่คาดหวังเอาไว้

ซึ่งหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการนี้ จะส่งผลต่อไปยังหัวข้อย่อยด้านอื่นๆด้วย ซึ่งจากตารางที่ 21 ในบทที่ 4 จะพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติจีนและสัญชาติเมียนมาร์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในหัวข้อย่อยด้านความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น เพราะเมื่อทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ หรือภาษาจีน ของบุคลากรผู้ให้บริการไม่ดีเพียงพอ จะส่งผลทำให้ความสามารถในการสื่อสารเพื่ออธิบายข้อสงสัยหรือสิ่งต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการลดลง เกิดความไม่มั่นใจในการอธิบาย ทำให้เกิดบุคลากรผู้ให้บริการไม่เข้าใจถึงปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆก็จะยากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกไม่แน่นอนไม่เข้าใจและไม่เชื่อมั่นในตัวบุคลากร รวมไปถึงการบริการที่จะส่งมอบให้ เป็นผลให้ผู้ใช้บริการบางกลุ่มรู้สึกพึงพอใจในงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่มีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่คาดหวังเอาไว้ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แจ้งไว้ว่า บุคลากรผู้ให้บริการด้อยทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตกจะมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการด้านนี้ ทั้งนี้เป็นเพราะภาษาที่ 2 ที่บุคลากรใช้ในการสื่อสารนั้น เป็นภาษาอังกฤษ ชาวตะวันตกนั้นมีพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษมากกว่าสัญชาติอื่นๆ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามชาวตะวันตกจะพยายามทำความเข้าใจและสามารถคาดเดาความหมายได้ใกล้เคียง และมีแนวโน้มว่าจะมีความเข้าใจมากกว่า จึงทำให้ผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด

เห็นได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในส่วนของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้นั้น จะเป็นปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารเป็นหลัก เมื่อพื้นฐานของการสื่อสาร คือ ภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการยังไม่เชี่ยวชาญเพียงพอ ก็จะส่งผลอื่นๆตามมาในกระบวนการให้บริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้นเพื่อแก้ไขปัญหานี้ จึงเห็นควรให้มีการฝึกอบรมและทดสอบทักษะทางด้านภาษาที่ต้องใช้งานจริงของบุคลากรผู้ให้บริการให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น เพื่อให้สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจถึงความต้องการหรือปัญหาของผู้ใช้บริการ และสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆให้แก่ผู้ให้บริการได้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อทำการแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตาม ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรนานาชาติ และหลักสูตรปกติ มีความพึงพอใจระดับปานกลางในหัวข้อย้อยด้านป้ายระบุ ที่ตั้งของสำนักงานที่ชัดเจน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในหัวข้อย้อยด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับ สำนักงาน นอกจากนี้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติพม่า ก็มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทั้ง 2 หัวข้อ ย้อยดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง รวมไปถึง หัวข้อย้อยด้านบริการที่ท่านได้รับจากงานบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตรงตามที่ท่านได้รับจากการประชาสัมพันธ์ เช่นกัน

ทั้งนี้เนื่องมาจาก วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขณะนี้ได้รับความ อนุเคราะห์ทางจากสถาบันภาษา ให้ร่วมใช้อาคารเดียวกันเพื่อดำเนินการกิจกรรมต่างๆของวิทยาลัย ในระหว่างที่รอปรับปรุงอาคารสำหรับใช้งานจริง จึงเป็นผลทำให้ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุง หรือเพิ่มเติมสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวอาคารได้มากนัก ทำให้ไม่สามารถติดป้ายขนาดใหญ่เพื่อ แสดงห้องของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงต้อง ปรับให้เป็นป้ายขนาดเล็ก ซึ่งส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสับสนระหว่างห้องที่ติดต่อกัน ต่างๆภายในอาคารของสถาบันภาษา นอกจากนี้ ทางวิทยาลัยนานาชาติจำเป็นต้องใช้พื้นที่ จอดรถร่วมกับทางสถาบันภาษาด้วย จึงทำให้ในบางครั้งบุคคลภายนอก หรือนักศึกษา ชาวต่างประเทศที่พึ่งเดินทางมายังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นครั้งแรก และไม่มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นอย่างดี ได้รับความไม่สะดวกในการเข้าติดต่อ เนื่องจากในบาง ช่วงเวลา ทางสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดให้มีการอบรมสัมมนาต่างๆ มีผู้เข้าร่วม กิจกรรมเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ที่จอดรถมีจำนวนไม่เพียงพอ นอกจากนี้เนื่องด้วยข้อจำกัดต่างๆ ที่วิทยาลัยนานาชาติมี จึงไม่สามารถให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้อย่างเต็มที่ ทำให้ผู้ใช้บริการบางกลุ่ม มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

สำหรับการแก้ไขในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการนี้ ในปี 2556 วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวจะมีอาคาร สำนักงานเป็นของตนเอง ทำให้สามารถติดป้ายที่ระบุหน่วยงานย่อยได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีที่จอดรถเพียงพอ สำหรับผู้ที่เข้ามาติดต่อใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้คุณภาพของงานบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมดีขึ้น และสามารถเพิ่มค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับ อาคารสถานที่ให้มากขึ้นได้อีกด้วย

ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อทำการแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตกมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาและข้อเสนอแนะว่า บุคลากรผู้ให้บริการมีความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับความแตกต่างของเชื้อชาติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะปัญหาจากเรื่องการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันเท่าที่ควร และความแตกต่างทางลักษณะของเชื้อชาติและวัฒนธรรม เพราะชาวตะวันตกนั้นมีลักษณะนิสัยที่ตรงไปตรงมา และชาวเมียนมาร์มีลักษณะนิสัยที่เกรงใจ เมื่อมีการสื่อสารที่ไม่เข้าใจเกิดขึ้น กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติชาวตะวันตกนั้น จะพยายามซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากที่สุด ตรงกันข้ามกับผู้ตอบแบบสอบถาม ชาวเมียนมาร์ที่จะไม่ค่อยซักถามหรือแจ้งให้ทราบหากไม่เข้าใจ ทำให้บุคลากรผู้ให้บริการนั้นไม่ได้สนใจที่จะอธิบายข้อมูลเพิ่มเติมให้ชัดเจนแก่ผู้ใช้บริการชาวเมียนมาร์

ดังนั้นเพื่อแก้ไขปัญหานี้ ผู้ศึกษาเห็นควรให้บุคลากรผู้ให้บริการทำความเข้าใจ และใส่ใจชาวต่างชาติในหลายๆด้าน เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานชาวต่างชาติให้มากขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมเข้าค่ายเพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม หรือ การจัดอบรมเกี่ยวกับการทำงานในสภาพแวดล้อมแบบข้ามวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ลักษณะนิสัย ระบบความคิดของชาวต่างชาติประเทศต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้การส่งมอบบริการให้แก่ผู้ใช้บริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเตรียมพร้อมให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของวัฒนธรรมกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน ที่จะเกิดขึ้นใน 1 ปีข้างหน้านี้ด้วย

ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อทำการแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติเป็นชาวตะวันตกมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติเมียนมาร์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาและข้อเสนอแนะว่า จำนวนบุคลากรผู้ทำงานมีน้อยเกินไป ซึ่งทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทั้งหมดและทันท่วงที บางครั้งต้องรอเป็นเวลานานเพื่อที่จะเข้าปรึกษาหรือติดต่อกับบุคลากรผู้ให้บริการ หรือต้องทำการนัดหมายล่วงหน้าก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการ ซึ่งในบางการนัดหมายก็จะต้องรอคิวที่จะเข้าปรึกษาอีกเช่นกัน และหากบุคลากรผู้ให้บริการไม่อยู่ที่สำนักงานงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ก็จะไม่มียุทธศาสตร์ที่สามารถให้การบริการงานต่อได้ จำเป็นจะต้องรอให้บุคลากรผู้ให้บริการหลักกลับมาปฏิบัติงานต่อ ซึ่งในทาง

ปฏิบัติแล้ว งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ได้จัดให้มีช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการที่หลากหลาย อันได้แก่ การเข้าติดต่อขอรับบริการที่สำนักงาน หรือผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางโลกสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Facebook, Twitter หรือ โปรแกรม QQ ที่เป็นที่ยอมรับของนักเรียนนักศึกษาชาวจีน แต่อย่างไรก็ตาม งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวไม่ได้ทำการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการติดต่อที่มีอยู่ จึงทำให้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติเมียนมาร์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

สำหรับการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัจจุบันนี้ทางวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หน่วยงานต้นสังกัดได้เพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านต่างประเทศ และมีทักษะความสามารถด้านภาษา มากกว่า 2 ภาษา ซึ่งจะช่วยตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น คาดว่าการเพิ่มจำนวนบุคลากรในครั้งนี้ จะช่วยให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเพิ่มมากยิ่งขึ้นไปอีก นอกจากนี้ยังควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ให้เป็นที่แพร่หลาย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและลดระยะเวลาในการรอคอยในการใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้สั้นลงอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยภาคการศึกษาละครั้ง เพราะหลักสูตรนานาชาติ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นั้นมีการรับนักศึกษาใหม่ เพื่อเข้าศึกษาต่อ เป็นจำนวน 2 ครั้งต่อปีการศึกษา ตามภาคเรียนที่ 1 และ 2 ซึ่งการศึกษาข้อมูล ทุกๆภาคการศึกษานั้น จะช่วยให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นการเพิ่มความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการให้มากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปนั้น สามารถทำการศึกษาโดยลงลึกได้อีกด้วยการเพิ่ม การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพบริการจำนวน 5 ช่อง ว่าการส่งมอบบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวนั้น ได้ส่งมอบบริการผิดพลาดในช่องว่างคุณภาพบริการใดบ้างหรือไม่ ซึ่งช่องว่างคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ช่อง ได้แก่ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้ของผู้ให้บริการ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ฝ่ายบริหารรับรู้และมาตรฐานคุณภาพบริการที่กำหนดไว้ไม่ตรงกัน ช่องว่างระหว่างมาตรฐานบริการที่ได้กำหนดไว้และการส่งมอบบริการที่ผิดไปจากมาตรฐานที่กำหนด ช่องว่างระหว่างการให้บริการขององค์กร

และสิ่งที้องค์กรสื่อสารสู่ภายนอก และช่องว่างระหว่างการบริการที่ลูกค้าได้รับจริงและการบริการที่ลูกค้าคาดหวังไม่ตรงกัน ซึ่งการศึกษาวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพบริการนี้จะทำให้งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นั้นมีบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายได้เป็นอย่างดี