



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสาย
สนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

Satisfaction and Expectations towards the Service of the Staff

Institute of Research and Development

Songkhla Rajabhat University

ธันวลี สุขยั้ง

และคณะ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์เงินทุนสนับสนุนการวิจัย จากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่กรุณา ให้คำปรึกษาและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการวิจัย และตรวจสอบข้อบกพร่องของเครื่องมือ วิจัย จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ประโยชน์อันใด ที่เกิดจากงานวิจัยนี้ ย่อมเป็นผลมาจากผู้มีพระคุณข้างต้น ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

29 สิงหาคม 2559



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(ก-ข)
สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญรูปภาพ	(ง)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของระบบ	3
1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน	5
1.7 วัสดุ/อุปกรณ์การทำวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	7
2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	19
2.4 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	21
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง	25
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	27
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	33
4.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	50
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
5.1 สรุปผลการวิจัย	52
5.2 อภิปรายผล	64
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	68
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ	69
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	76
ภาคผนวก ค คุณภาพเครื่องมือวิจัย	78
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	81
ประวัตินักวิจัย	
บทความวิจัย	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	5
ตารางที่ 2.1 ยุทธศาสตร์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	9
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	26
ตารางที่ 4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	31
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	33
ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ	34
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ฝ่ายงานบริหารในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ	37
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ฝ่ายงานวิจัยในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ	40
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ	44
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ	47

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนา	12
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างอัตรากำลังสถาบันวิจัยและพัฒนา	13
ภาพที่ 2.3 ผู้บริหารของสถาบันวิจัยและพัฒนา	13
ภาพที่ 2.4 บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา	14



บทที่ 1

บทนำ

งานวิจัย “ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา” ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา
- 1.2 วัตถุประสงค์
- 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- 1.4 ขอบเขตของโครงการวิจัย
- 1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ
- 1.6 แผนการดำเนินงาน
- 1.7 วัสดุ/อุปกรณ์การทำวิจัย

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เดิมมีชื่อว่า ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนราชการที่ได้จัดตั้งขึ้น ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การปรับปรุงแก้ไขการแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูสงขลา ลงวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2530 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสนับสนุนงานด้านการวิจัยและงานบริหารของสถาบัน แต่เมื่อได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 งานด้านวิจัยและงานด้านบริการวิชาการถูกแยกออกจากกันเกิดเป็นสำนักวิจัยและสำนักฝึกอบรมบริการวิชาการ ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานสนับสนุนกิจการของสถาบัน และเมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2542 สถาบันราชภัฏสงขลา ได้แบ่งส่วนราชการใหม่รวมเอางานด้านการวิจัยและงานด้านบริการวิชาการเข้าด้วยกันอีก เป็นศูนย์วิจัยและพัฒนา และเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 สถาบันราชภัฏสงขลาได้รับการยกฐานะเป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และได้แบ่งส่วนราชการใหม่และได้ตั้งชื่อใหม่เป็น สถาบันวิจัยและพัฒนา (สถาบันวิจัยและพัฒนา, 2557)

ในปัจจุบัน สถาบันวิจัยฯ มีหัวหน้าส่วนราชการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถาบัน โดยมีรองผู้อำนวยการสถาบัน 3 คน มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 หน่วย คือ

1. งานธุรการ ประกอบด้วย 7 หน่วยงาน คือ หน่วยสารบรรณ หน่วยประชุมและพิธีการ หน่วยประชาสัมพันธ์ หน่วยการเงิน หน่วยพัสดุ หน่วยวิเคราะห์นโยบายและแผน หน่วยประกันคุณภาพ
2. งานบริการวิชาการแก่สังคม ประกอบด้วย 3 หน่วยงาน คือ หน่วยบริการวิชาการท้องถิ่น หน่วยพัฒนาและฝึกอบรม หน่วยสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ
3. งานสารสนเทศและคลังข้อมูล ประกอบด้วย 2 หน่วยงาน คือ หน่วยจัดทำเว็บไซต์และระบบฐานข้อมูล หน่วยประมวลผลข้อมูล
4. งานวิจัย ประกอบด้วย 2 หน่วยงาน คือ หน่วยบริหารจัดการงานวิจัย หน่วยศึกษาวิจัย

หน้าที่หลักของสถาบันวิจัยฯ คือ ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย พัฒนาศักยภาพนักวิจัยเพื่อนำไปสู่การผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพ การแสวงหาแหล่งทุนและทรัพยากรด้านการวิจัย การสร้างบรรยากาศการวิจัย เพื่อจูงใจให้มีการผลิตผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น และส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ทั้งในรูปแบบการบริการวิชาการและการถ่ายทอดองค์ความรู้และส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันวิจัยมีการทำงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น รายละเอียดงานวิจัยดังนี้

1. เรื่อง ระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. ระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. แร่งจูงใจในการพัฒนาตนเองด้านการวิจัยของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
4. แร่งจูงใจในการพัฒนาตนเองด้านการตีพิมพ์บทความวิจัย ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
5. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ด้วยภารกิจหลักในการให้บริการและสนับสนุน การวิจัยและบริการวิชาการ จึงได้มีการกำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่กำหนดเป้าประสงค์การดำเนินยุทธศาสตร์การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้วยการพัฒนากระบวนการสนับสนุนให้เข้มแข็งและสนองความพอใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดี

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ไปการพัฒนากระบวนการให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1.2.2 เพื่อสำรวจระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1.2.3 เพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ไปการพัฒนากระบวนการให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความคาดหวังในด้านต่างๆ รวมทั้งระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1.3.2 สามารถนำผลการวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

1.4 ขอบเขตของโครงการ

14.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ดังนี้

- กลุ่มงานบริหารและธุรการ
- กลุ่มงานบริการวิชาการแก่สังคม
- กลุ่มงานสารสนเทศและคลังข้อมูล
- กลุ่มงานวิจัย

14.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่ใช้บริการกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

14.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

14.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

- เพศ
- การศึกษา
- สังกัดหน่วยงาน
- อายุงาน
- อาชีพ
- กลุ่มงานที่เคยใช้บริการ

14.3.2 ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา คือ

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านการอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

14.4 ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่

ทำการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตั้งแต่ เดือนกันยายน 2557 – ตุลาคม 2558
สถานที่ในการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

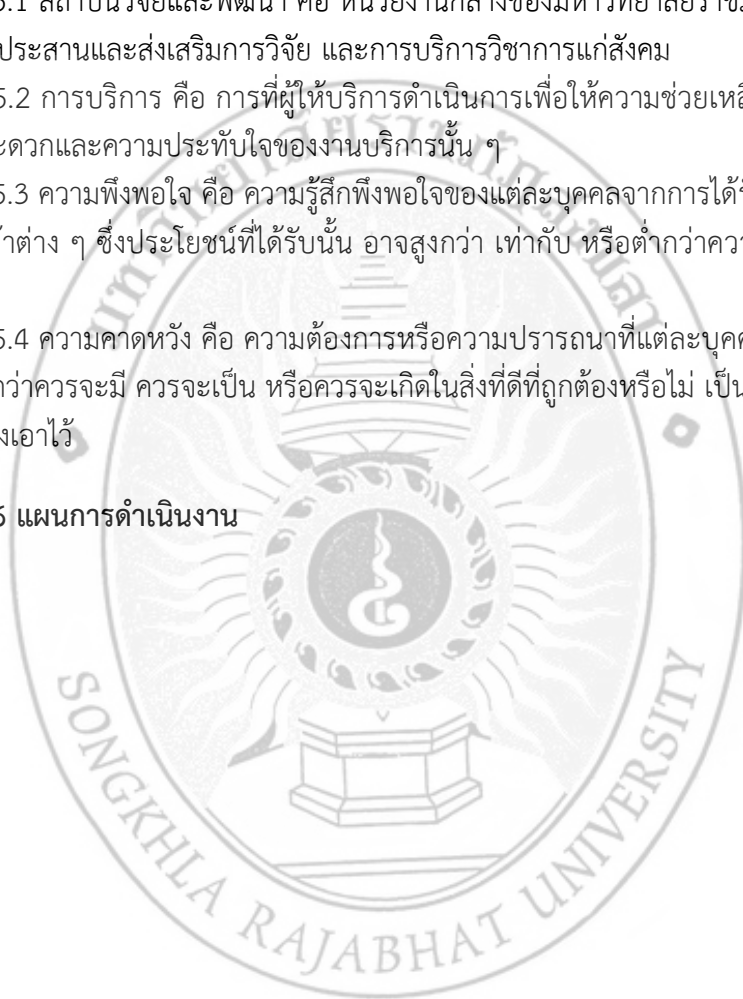
1.5.1 สถาบันวิจัยและพัฒนา คือ หน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่ทำหน้าที่หลักในการประสานและส่งเสริมการวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม

1.5.2 การบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกและความประทับใจของงานบริการนั้น ๆ

1.5.3 ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพึงพอใจของแต่ละบุคคลจากการได้รับบริการ การบริโภค หรือใช้สินค้าต่าง ๆ ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับนั้น อาจสูงกว่า เท่ากับ หรือต่ำกว่าความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ

1.5.4 ความคาดหวัง คือ ความต้องการหรือความปรารถนาที่แต่ละบุคคลคาดการณ์ล่วงหน้า สิ่งหนึ่งสิ่งใดว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเป็นในสิ่งที่ดีที่ถูกต้องหรือไม่ เป็นไปตามความต้องการที่ได้คาดหวังเอาไว้

1.6 แผนการดำเนินงาน



ตารางที่ 1.1 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

กิจกรรมการดำเนินงาน	เดือนที่ 1	เดือนที่ 2	เดือนที่ 3	เดือนที่ 4	เดือนที่ 5	เดือนที่ 6	เดือนที่ 7	เดือนที่ 8	เดือนที่ 9	เดือนที่ 10	เดือนที่ 11	เดือนที่ 12
เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติ	→											
ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง / ออกแบบระเบียบวิธีวิจัย		→										
กำหนดปัญหาการวิจัย				→								
วิเคราะห์ปัญหา					→							
สร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล					→							
รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ						→						
เขียนรายงานสรุปผลการวิจัย								→				
จัดทำรูปเล่มรายงานการวิจัย										→		

1.7 วัสดุ/อุปกรณ์การทำวิจัย

1.7.1 รายละเอียดของซอฟต์แวร์

- (1) ซอฟต์แวร์สำหรับระบบปฏิบัติการ
 - ระบบปฏิบัติการ (Operating System) Microsoft Windows 7
- (2) ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการวิจัย
 - 1) Microsoft Word 2010 เพื่อจัดทำเอกสาร
 - 2) Microsoft Excel 2010 เพื่อบันทึกคะแนนจากแบบสอบถาม
 - 3) OpenStat เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1.7.2 รายละเอียดของฮาร์ดแวร์

- (1) เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลใช้ในการพัฒนาระบบ มีคุณสมบัติดังนี้
 - 1) หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รุ่น Intel Pentium Core 2 Duo
 - 2) หน่วยความจำหลัก (RAM) 4 GB DDR3 RAM
 - 3) หน่วยความสำรอง (Hard disk) 500 GB at 7200 rpm
 - 4) DVD+/RW drive
 - 5) การ์ดแสดงผลทางจอภาพ Radeon HD 7340
 - 6) Monitor 15 Inch
 - 7) เครื่องพิมพ์ (Laser Printer)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัย “ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.4 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2.1.1 ประวัติความเป็นมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา (สถาบันวิจัยและพัฒนา, 2557) เดิมมีชื่อว่าศูนย์วิจัยและบริการวิชาการศึกษาซึ่งเป็นส่วนราชการ ที่ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการปรับปรุงแก้ไขการแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูสงขลา ลงวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2530 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมสนับสนุนงานด้านการวิจัย และงานบริหารของสถาบัน แต่เมื่อได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 งานด้านวิจัยและงานด้านบริการวิชาการถูกแยกออกจากกันเกิดเป็นสำนักวิจัยและสำนักฝึกอบรมบริการวิชาการ ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานสนับสนุนกิจการของสถาบัน และเมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2542 สถาบันราชภัฏสงขลา ได้แบ่งส่วนราชการใหม่รวมเองงานด้านการวิจัย และงานด้านบริการวิชาการเข้าด้วยกันอีก เป็นศูนย์วิจัยและพัฒนา เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้รับการยกฐานะเป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และได้แบ่งส่วนราชการใหม่ได้เป็นสถาบันวิจัยและพัฒนา

2.1.2 ภาระหน้าที่

สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทำหน้าที่หลักในการประสานส่งเสริม และสนับสนุนการวิจัยทั้งแหล่งทุนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาศักยภาพนักวิจัย นำไปสู่การผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพ การสร้างบรรยากาศการวิจัยเพื่อจูงใจให้มีการผลิตผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น และส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ทั้งในรูปแบบการบริการวิชาการและการถ่ายทอดองค์ความรู้

2.1.3 สถานที่ตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนา

เลขที่ 160 หมู่ที่ 4 ถนนกาญจนวนิช เทศบาลตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000 สำนักงานสถาบันวิจัยและพัฒนา

โทรศัพท์ (074) 336975 และ (074) 336933 ต่อ 175

โทรสาร (074) 336975

e-mail researchskru@gmail.com

2.1.4 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ สถาบันวิจัยและพัฒนา

2.1.4.1 ปรัชญา

สถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นองค์กรแห่งการบริการและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางการวิจัย นำความรู้สู่การพัฒนามหาวิทยาลัยและท้องถิ่น

2.1.4.2 วิสัยทัศน์

บริการ ส่งเสริม พัฒนา งานวิจัยและบริการวิชาการให้ได้คุณภาพ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่ระดับสากล

2.1.4.3 พันธกิจ

- 1) พัฒนาระบบบริหารจัดการงานวิจัยและบริการวิชาการที่มีประสิทธิภาพ
- 2) สร้างและพัฒนาศักยภาพนักวิจัยทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมสู่ระดับสากล
- 3) สร้างเครือข่ายงานวิจัยทั้งภายใน /ภายนอกมหาวิทยาลัยและต่างประเทศ
- 4) ส่งเสริม สนับสนุน เชื่อมโยงองค์ความรู้ จากการเรียนการสอน /การวิจัย /การบริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่ระดับสากล
- 5) ประสาน ส่งเสริม และติดตามโครงการตามแนวพระราชดำริ

2.1.5 วัตถุประสงค์

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานตามปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ดังนี้

- 1) เพื่อพัฒนานักวิจัยและสร้างความเข้มแข็งด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย
- 2) เพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาที่ช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชน/ท้องถิ่นและประเทศ

- 3) เพื่อส่งเสริมให้มีการบูรณาการการวิจัยกับการเรียนการสอนและการบริการวิชาการแก่ชุมชน
- 4) เพื่อส่งเสริมให้คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยใช้ผลงานวิจัยในการพัฒนาการเรียนการสอน
- 5) เพื่อเป็นแหล่งบริการข้อมูลและสารสนเทศทางการวิจัยแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 6) เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สาธารณะและการนำไปใช้ประโยชน์

2.1.6 ยุทธศาสตร์

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพัฒนาด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการสนับสนุนโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริของสถาบันวิจัยและพัฒนา ตามที่กำหนดไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงกำหนดยุทธศาสตร์หลัก 5 ด้าน ซึ่งมหาวิทยาลัย หน่วยงานทุกหน่วย บุคลากร และนักศึกษา จะมีพันธกิจร่วมกันในการดำเนินงานด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการสนับสนุนโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ ให้เป็นไปตามแผนในช่วง พ.ศ. 2555-2558 เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา กระบวนการเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน สังคม และชุมชน ในท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

ตารางที่ 2.1 ยุทธศาสตร์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการสถาบันวิจัยและพัฒนาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์ที่ 1 : เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการตามพันธกิจของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์ สกอ.1,2,4,5,7,8,9 และ สมศ. (ค่าเป้าหมายระดับ5)

กลยุทธ์หลักที่ 1 : พัฒนาการบริหารงานและบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์หลักที่ 2 : พัฒนา/สนับสนุนการนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ

กลยุทธ์หลักที่ 3 : สร้างระบบบริหารจัดการทรัพยากรสินทางปัญญาจากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

กลยุทธ์หลักที่ 4 : พัฒนา/ปรับปรุง ขั้นตอน ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการเบิกจ่ายงบประมาณด้านการวิจัย และบริการวิชาการให้มีความคล่องตัว

เป้าประสงค์ที่ 2 : เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

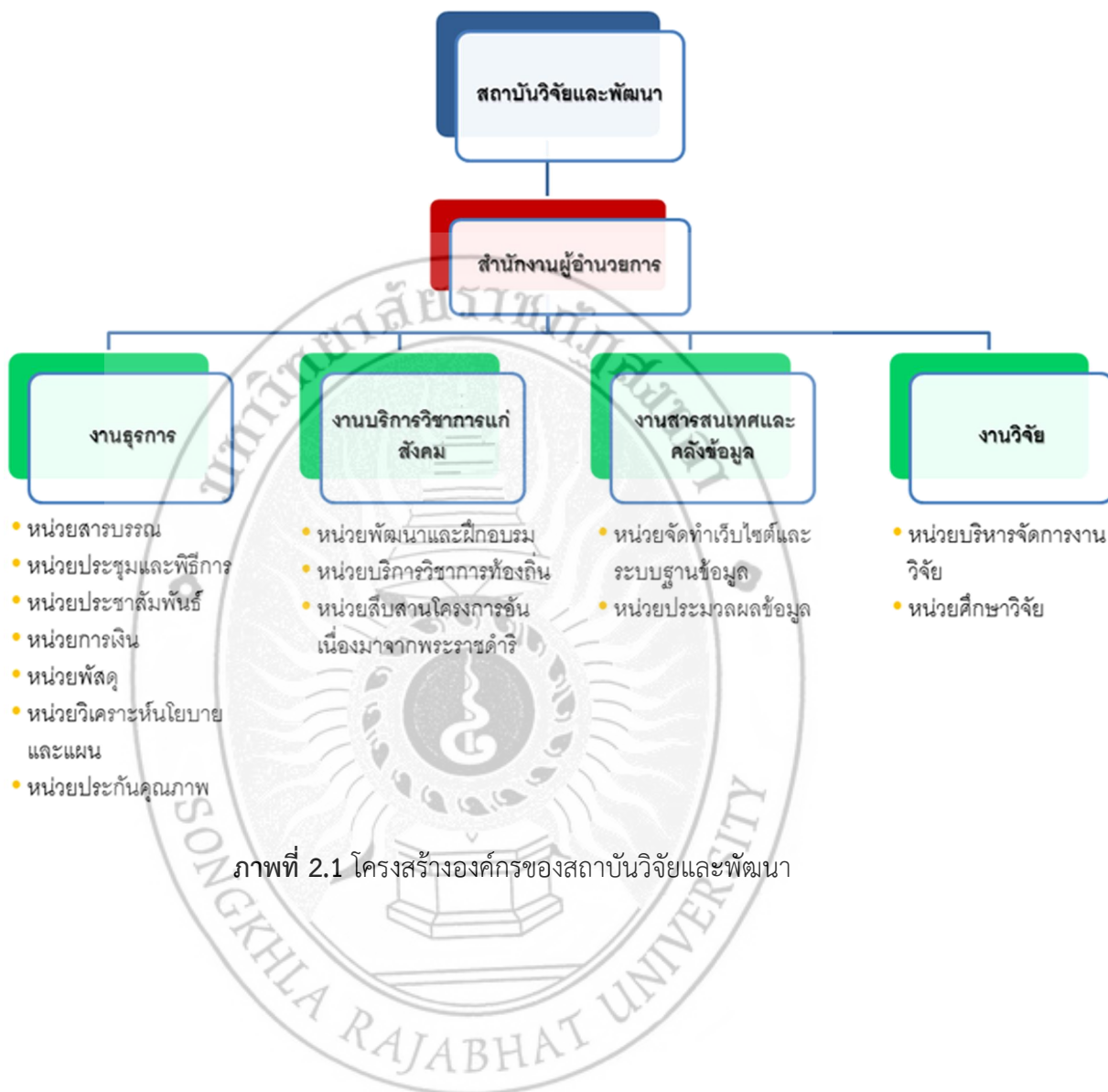
ตัวชี้วัด

1. จำนวนผลงานวิจัยต่ออาจารย์ประจำเพิ่มขึ้น (%)
2. จำนวนเงินงบประมาณวิจัยต่ออาจารย์ประจำเพิ่มขึ้น(%)
3. จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่และนำไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้น (%)
4. จำนวนผลงานวิจัยที่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดเพิ่มขึ้น (%)

กลยุทธ์หลักที่ 1 :	ส่งเสริมและสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารแหล่งทุนวิจัยและแหล่งตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย
กลยุทธ์หลักที่ 2 :	พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยบริหารจัดการงานวิจัย
กลยุทธ์หลักที่ 3 :	ส่งเสริม สนับสนุน การตีพิมพ์เผยแพร่และการนำไปใช้ประโยชน์ของผลงานวิจัยและงาน สร้างสรรค์
กลยุทธ์หลักที่ 4 :	สร้างระบบติดตามงานวิจัยที่มีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 3 :	เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการวิชาการ
ตัวชี้วัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบและกลไกการบริการวิชาการ (เป้าหมาย ระดับ 5) 2. จำนวนโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (เป้าหมาย 80%)
กลยุทธ์หลักที่ 1 :	พัฒนาระบบฐานข้อมูลงานบริการวิชาการ
กลยุทธ์หลักที่ 2 :	ส่งเสริม สนับสนุนการประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ
กลยุทธ์หลักที่ 3 :	พัฒนาระบบติดตามและประเมินผลความสำเร็จงานบริการวิชาการ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนา สนับสนุน ส่งเสริมบุคลากรให้มีความพร้อมในการทำวิจัย	
เป้าประสงค์ที่ 1 :	พัฒนาบุคลากรทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย
ตัวชี้วัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น(%) 2. จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ในระดับชาติและ นานาชาติ เพิ่มขึ้น(%)
กลยุทธ์หลักที่ 1 :	ส่งเสริม สนับสนุน และเตรียมความพร้อมในการทำวิจัย
กลยุทธ์หลักที่ 2 :	ระบบสร้างแรงจูงใจ
เป้าประสงค์ที่ 2 :	เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำวิจัยของมหาวิทยาลัย
ตัวชี้วัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. งานวิจัยที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การวิจัยของมหาวิทยาลัยและชาติ 2. จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ในระดับชาติและ นานาชาติ เพิ่มขึ้น(%)
กลยุทธ์หลักที่ 1 :	สร้างระบบการคัดสรร วิเคราะห์ และสังเคราะห์งานวิจัยที่มีประสิทธิภาพ
กลยุทธ์หลักที่ 2 :	สนับสนุน ส่งเสริม จัดตั้งหน่วยวิจัย
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาเครือข่ายการวิจัย	
เป้าประสงค์ที่ 1 :	สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายใน/ภายนอกและต่างประเทศในการร่วมทำวิจัย

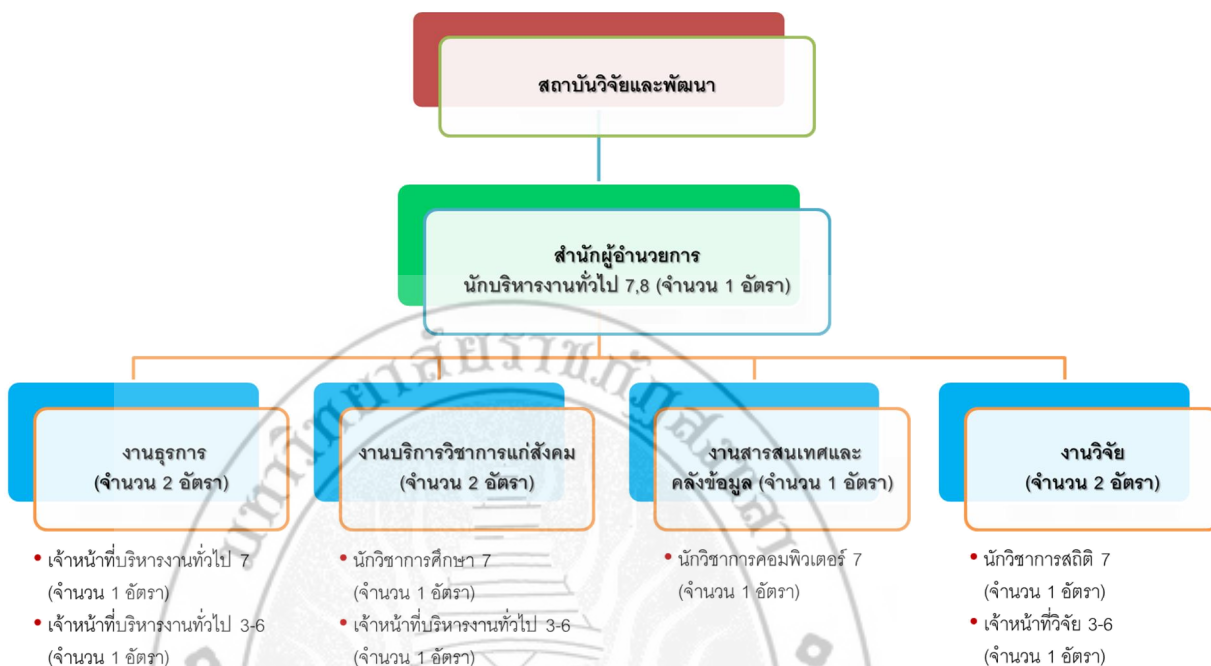
ตัวชี้วัด	เครือข่ายความร่วมมือการวิจัย
กลยุทธ์หลักที่ 1 :	พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน วิชาทักจุมชน และปราชญ์ชาวบ้าน
กลยุทธ์หลักที่ 2 :	สร้างและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือการทำวิจัยกับหน่วยงานต่างประเทศ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริม สนับสนุน การบูรณาการองค์ความรู้ จากการเรียนรู้การสอน/การวิจัย/การ บริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่ระดับสากล	
เป้าประสงค์ที่ 1 :	เพื่อพัฒนาระบบกลไกการให้บริการวิชาการที่สามารถบูรณาการกับการเรียนการสอน และ/หรือการวิจัย
ตัวชี้วัด	<ol style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบกลไกการบริการวิชาการที่สามารถบูรณาการกับ การเรียนการสอนและ/หรือการวิจัย (เป้าหมาย ระดับ 5) จำนวนโครงการที่มีระดับความสำเร็จระดับ 5 (เป้าหมาย 80%)
กลยุทธ์หลักที่ 1 :	พัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี ที่สามารถบูรณาการการเรียนการสอนและการวิจัย
กลยุทธ์หลักที่ 2 :	ส่งเสริม สนับสนุนให้อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษามีส่วนร่วม ด้านการวิจัยและ บริการวิชาการที่มีการบูรณาการสู่การนำไปใช้ประโยชน์จริงและสามารถสร้าง ความเข้มแข็งแก่ชุมชนเพื่อเตรียมพร้อมสู่อาเซียน
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 สนับสนุนการถ่ายทอดและสืบสานงานตามโครงการอันเนื่องมาจากแนว พระราชดำริ	
เป้าประสงค์ที่ 1 :	เพื่อส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานมีการดำเนินงานสืบสานงานตามโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ
ตัวชี้วัด	<ol style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานบริการวิชาการ (เป้าหมาย ระดับ 5) จำนวนโครงการที่ได้รับการสนับสนุน (อย่างน้อย 3 โครงการ)
กลยุทธ์หลักที่ 1 :	สนับสนุนการจัดโครงการเพื่อถ่ายทอดและสืบสานงานตามโครงการอันเนื่องมาจาก แนวพระราชดำริ

2.1.7 โครงสร้างขององค์กร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนา

2.1.8 โครงสร้างอัตรากำลัง



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างอัตรากำลังสถาบันวิจัยและพัฒนา

2.1.9 ผู้บริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา



ภาพที่ 2.3 ผู้บริหารของสถาบันวิจัยและพัฒนา

2.1.10 บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา



ภาพที่ 2.4 บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจ ว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้นิยามความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์แต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคล เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าแต่ละบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการ บริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดย สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความ เชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา ได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อ การปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการ บริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้ำให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองบริการที่ลูกค้ำต้องการด้วยความสนใจเอา ใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ำมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบ อาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ชองจดหมาย เป็นต้น

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ำมีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอน สายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความ คาดหวังของบุคคลในแต่ละ สถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง อย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิม ต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมาก น้อยได้ขึ้นอยู่กับความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชน จะใช้เวลา เป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.2.4 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยม ศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติ ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติ ด้านความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

1) การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) เน้นการประเมินค่าโดย บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและ ประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

- ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มี ลักษณะแบ่งแยกกันไป ทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของวรูม (Vroom 1967, หน้า90) ยังพบว่างานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญ มีผลทำให้ บุคคลเกิดความพอใจในงาน

- ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือ เลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่ทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

- การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็น รูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

- เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดี หรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการ

2) การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องในเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนด ขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะ เห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

- องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึก ทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

- องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือ ผิด ดีหรือไม่ดี

- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

2.2.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่า ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มีลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้ มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความ พึงพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.2.6 การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.3.1 ความหมายของความคาดหวัง

มณฑิรา เขียวยิ่ง และคณะ (2540) ได้อธิบายความหมายของความคาดหวัง ว่าหมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สกาเวเดือน พรนสมิทธิ์ (2540) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน หรือการแสดงออกดังกล่าวนั้น ขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็น ส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออก ต่อสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติ ควบคู่ไปด้วย

เบญจา นิลบุตร (2540) อธิบายว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเน เหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาที่จะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

อริยา คูหา (2546) กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทาง ความคิด และมีเป้าหมายให้กับตัวเอง เพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่ เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้น อาจจะเป็น ความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่น เป็นไปตามที่ตัวต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

รัตนา สุขะนินทร์ (2547) ได้อธิบายความหมายของความคาดหวัง คือ ความต้องการหรือ ความปรารถนาที่แต่ละบุคคล คาดการณ์ล่วงหน้าสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเป็น ในสิ่งที่ดี ที่ถูกต้องหรือไม่ เป็นไปตามความต้องการที่ได้คาดหวังเอาไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ ล่วงหน้าต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น ว่าควรจะเป็นหรือควรจะเป็นขึ้นตามความต้องการหรือ ความคาดหวังบุคคลนั้น ๆ

2.3.2 องค์ประกอบของความคาดหวัง

1) บริการที่พึงประสงค์ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า จะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่ง ระดับของความปรารถนานั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล และความเชื่อของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนั้นๆ

2) บริการที่เพียงพอ เป็นระดับต่ำสุดของการให้บริการ ที่ผู้รับบริการจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้รับบริการ

2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

Parasuraman ,Zeithmal and Berry (1990) กล่าวว่า ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามค้นหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงระบุปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของบุคคล ดังนี้

- 1) การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
- 2) ความต้องการของแต่ละบุคคล
- 3) ประสบการณ์ในอดีต
- 4) ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
- 5) ราคา

2.3.4 ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

สุพัตรา (2546) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ คือ

- 1) ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม
 - 2) ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาและผลตอบแทนหรือความพึงพอใจที่จะได้หรือโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น
 - 3) ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือ นามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์เดิม ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล
- ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังของบุคคล เกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

2.3.5 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

Victor Vroom เป็นผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎี Vroom โดยที่ให้ทรรศนะเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

- 1) การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด
- 2) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด
- 3) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4) การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่า เขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน

2.4 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.4.1 ความหมายของการบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งมีหน้าที่ในการกระทำต่ออีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง หรือผู้รับบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการกระทำนั้น

ไพศาล ประโทธิเทศ (2547) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานของฝ่ายหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของอีกฝ่ายหนึ่ง ในลักษณะของการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการที่เสมอภาคกัน 2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การบริการอัตราก้าวหน้า

Verma (1982) ได้อธิบายว่า ระบบการให้บริการ หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตรายการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง

In-Joung Wang (1986) กล่าวว่า ระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ 3) ช่องทางในการให้บริการ และ 4) ผู้รับบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การบริการ คือ การที่ฝ่ายหนึ่ง มีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับอีกฝ่ายหนึ่ง ในลักษณะการให้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

2.4.2 หลักการให้บริการ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากร ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคล หนึ่ง ในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ

1) ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กัน ของ กิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

1.1) ความสะดวกสบายในแง่ของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความ มากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมี โอกาสเกิดความพึงพอใจ สูง

1.2) ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของ การ ให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3) การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของ บริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่า มีการใช้ สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4) ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสม หรือไม่กับราคาจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5) ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นใน เชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่ เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ ประกอบด้วย

2.1) ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการ ขอใช้ บริการ

2.2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของ จำนวน ขั้นตอนและ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจาก กระบวนการ ให้บริการ

3) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการ บริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานใน หน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการใน ลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือบึ้งตึง การพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือ กระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และ ตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ใช้บริการ

2.4.4 เทคนิคการให้บริการที่ดี

ชานาญ ภูเอี่ยม (2548) ได้กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้อง ขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ องค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า ประชาชนคาดหวัง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ศศิธร นุชิต และคณะ (2557) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยสำรวจการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ที่มีต่อสำนักศึกษาทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 75

2.5.2 ความพึงพอใจความผาสุกของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา

2554 มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นิรชรา ไชยแสง (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจความผาสุกของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ ระหว่างปีการศึกษา 2554 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากรสายผู้สอน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและความผาสุกในประเด็นความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และการมีสถานที่ทำงาน ห้องพัก อาคารเรียน มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และบุคลากรสายผู้สอนมีความพึงพอใจในประเด็นความร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาโดยมีความพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนความพึงพอใจของสายสนับสนุน ในประเด็นการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้าร่วมประชุม สัมมนา ศึกษางาน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และในประเด็นเปิดโอกาสให้บุคลากรมี

ส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรและแสดงความคิดเห็น น้อยที่สุดโดยมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

2.5.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการ ของกองประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

รัตตนา สมบูรณ์ (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของกองประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยทำการสำรวจบุคลากรสังกัดคณะวิชา จำนวน 38 คน และบุคลากรสังกัดหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 78 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการ ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นทั่วไปกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวัง ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นทีมและทำงานในลักษณะเครือข่าย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ เจ้าหน้าที่มีความรักในความถูกต้องเที่ยงตรงนำเสนอข้อมูลด้านประกันคุณภาพบนฐานของความเป็นจริง ความคาดหวังในการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี รองลงมา มีจิตบริการเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างเป็นระบบ

2.5.4 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ สายสนับสนุนและสายวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

สุจิตรา ดวงพัตรา (2552) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้สายสนับสนุนและสายวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน โดยทำการสำรวจพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้สายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.1 โดยมีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.36 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.0 มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 61.0 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 และสรุปความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.65 และเมื่อพิจารณารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ลักษณะการมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ คีองานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีความน่าสนใจและมีความท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีรูปแบบและระเบียบแบบแผนแน่นอนชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.53 และมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ช่วยให้ทำงานได้สะดวกและง่ายขึ้น มีความพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา” นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 700 คน (ไม่รวมบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่ใช้บริการกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 175 คน

3.2 เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ค่าร้อยละ 25 ของประชากรจำนวน 700 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่มดังนี้

3.2.1 ทำการเรียงรายชื่อบุคลากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัย และให้ลำดับหมายเลขแต่ละคน ตั้งแต่ 001 จนถึงลำดับที่ 700

3.2.2 ทำการสุ่มเลข 1 - 4 ออกมาหนึ่งตัว ดังนั้นจุดเริ่มต้นคือ 4 คนแรก สมมติว่าสุ่มได้หมายเลข 3 ดังนั้น ตัวอย่างอันดับที่ 003 จะเป็นกลุ่มตัวอย่างคนแรก แล้วนับต่อไปทีละ 4 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างคนที่สอง คือคนในอันดับที่ 007 อ่านไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งได้กลุ่มตัวอย่างครบ 175 คน จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

คณะ	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ครุศาสตร์	79	19
เทคโนโลยีการเกษตร	42	10
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	37	9
วิทยาการจัดการ	103	26
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	96	24
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	128	32
ศิลปกรรมศาสตร์	56	14
บัณฑิตวิทยาลัย	7	2
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	30	7
สำนักพัฒนาระบบคุณภาพและบริหาร	6	2
ศูนย์วิทยาศาสตร์	6	2
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	17	4
สำนักงานอธิการบดี	82	21
กองพัฒนานักศึกษา	11	3
รวม	700	175

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออก 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด อายุการทำงาน อาชีพ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ซึ่งมี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านการอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 25 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับในการวัดออกเป็น 5 ระดับโดยกำหนดค่าระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเต็มที่ ซึ่งคาดว่าน่าจะได้คำตอบที่แน่นอน สมบูรณ์ ตรงกับสภาพความเป็นจริงในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษา

3.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3.4.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ทำการตรวจ วิจารณ์ แก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.4.3 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1) ผศ.ดร.อำนาจ ทองขาว

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2) ดร.ศรียา บินแสละ

อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3) นายอับดุลเลาะ บากา

อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย มาทำการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

สูตร	$IOC = \frac{\sum R}{N}$
เมื่อ	IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง $\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ
โดยที่	+1 แนใจว่าสอดคล้อง 0 ไม่แนใจว่าสอดคล้อง -1 แนใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกจากข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 20 ข้อ โดยข้อคำถามที่มีต้องแก้ไขเนื้อหา จำนวน 15 ข้อ (มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00) และข้อคำถามที่ต้องแก้ไขเนื้อหา จำนวน 5 ข้อ (มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.00-0.33)

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ	α	=	ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
	k	=	จำนวนข้อของเครื่องมือ
	S_i^2	=	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	S^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทดลองใช้กับบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 ซึ่งแสดงผลเอาไว้อย่างละเอียดในภาคผนวก

3.4.6 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุง แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบพิจารณาจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือ “ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย” โดยแจกพร้อมกับแบบสอบถามจำนวน 175 ฉบับ ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่อยู่หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

3.5.2 ผู้วิจัยจ้างนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 175 ฉบับ ซึ่งได้รับกลับมาจำนวน 164 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.7 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ OpenStat ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

3.6.1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในกลุ่มงานต่าง ๆ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในกลุ่มงานต่าง ๆ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัยมีดังนี้

3.7.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3.7.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัชฌิมเลขคณิต

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

\bar{x} = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3.7.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา” คณะผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 175 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย และแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 4.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยเรียงลำดับตามความถี่

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	105	64
หญิง	59	36
รวม	164	100
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	73	45
ปริญญาโท	58	35
ปริญญาเอก	33	20
รวม	164	100
3. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	28	17
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	24	15
คณะศิลปกรรมศาสตร์	14	9
คณะครุศาสตร์	16	10
คณะวิทยาการจัดการ	25	15
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	9	5
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	10	6

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
บัณฑิตวิทยาลัย	2	1
สำนักงานอธิการบดี	19	12
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4	2
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	4
สำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร	2	1
ศูนย์วิทยาศาสตร์	2	1
กองพัฒนานักศึกษา	3	2
รวม	164	100
4. อายุการทำงาน		
1-5 ปี	68	41
6-10 ปี	65	40
11-15 ปี	7	4
15-20 ปี	19	12
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	5	3
รวม	164	100
5. อาชีพ		
อาจารย์	98	60
บุคลากร	66	40
รวม	164	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่บุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 175 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 164 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.7 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชายมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 64 และรองลงมาเป็นเพศหญิงมีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนมากจบปริญญาตรีมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 45 จบปริญญาโทมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และจบปริญญาเอกมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20

จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ส่วนมากสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17 สังกัดคณะวิทยาการจัดการมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15 สังกัดสำนักงานอธิการบดีมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12 สังกัดคณะครุศาสตร์มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10 สังกัดคณะศิลปกรรมศาสตร์มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9 สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6 สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5 สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 สังกัดสำนัก

ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สังกัดกองพัฒนานักศึกษามีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สังกัดสำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหารมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และสังกัดศูนย์วิทยาศาสตร์มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1

จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ส่วนมากทำงาน 1-5 ปีมีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ทำงาน 6-10 ปีมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ทำงาน 15-20 ปีมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ทำงาน 11-15 ปีมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนมากเป็นอาจารย์มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นบุคลากรมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม จำแนกตามด้าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.03	0.73	มาก	4.57	0.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.72	มาก	4.63	0.51	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.02	0.70	มาก	4.55	0.56	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.19	0.68	มาก	4.60	0.54	มากที่สุด
รวม	4.14	0.71	มาก	4.59	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x}=4.14$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.33$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x}=4.19$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.03$) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.02$) ตามลำดับ

และผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.59$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.63$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x}=4.60$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.57$) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.55$) ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุก ๆ ด้าน

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม จำแนกตามด้านจำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.92	0.67	มาก	4.53	0.58	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.90	0.76	มาก	4.53	0.61	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ	3.99	0.81	มาก	4.55	0.58	มากที่สุด
1.4 มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้	4.13	0.74	มาก	4.62	0.57	มากที่สุด
1.5 บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.20	0.72	มาก	4.64	0.53	มากที่สุด
รวม	4.03	0.74	มาก	4.57	0.57	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ	4.38	0.72	มาก	4.63	0.53	มากที่สุด
2.2 การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.44	0.73	มาก	4.63	0.53	มากที่สุด
2.3 ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.07	0.75	มาก	4.64	0.53	มากที่สุด
2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย	4.29	0.77	มาก	4.67	0.52	มากที่สุด
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว)	4.47	0.71	มาก	4.66	0.53	มากที่สุด
รวม	4.33	0.74	มาก	4.65	0.53	มากที่สุด
3. ด้านการอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	4.09	0.71	มาก	4.57	0.55	มากที่สุด
3.2 การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว	4.07	0.71	มาก	4.61	0.54	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
3.3 การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์ ีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ	3.84	0.72	มาก	4.50	0.60	มาก
3.4 การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	4.10	0.81	มาก	4.57	0.55	มากที่สุด
3.5 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	3.87	0.77	มาก	4.53	0.57	มากที่สุด
รวม	3.99	0.74	มาก	4.56	0.56	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.16	0.74	มาก	4.61	0.54	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.07	0.72	มาก	4.62	0.54	มากที่สุด
4.3 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	4.25	0.69	มาก	4.62	0.54	มากที่สุด
4.4 เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ	4.08	0.77	มาก	4.58	0.54	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม	4.22	0.67	มาก	4.62	0.54	มากที่สุด
รวม	4.16	0.72	มาก	4.61	0.54	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.14	0.73	มาก	4.59	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในภาพรวม คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังในภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.03$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=3.92$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=3.90$) ความชัดเจนในการแนะนำอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.99$) มีความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x}=4.13$) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง ($\bar{x}=4.20$)

สำหรับระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.53$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.53$) ความชัดเจนในการแนะนำ

อธิบาย และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.55$) มีความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x}=4.62$) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง ($\bar{x}=4.64$)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.33$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกิจกรรมยามที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.38$) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.44$) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{x}=4.07$) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ($\bar{x}=4.29$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ($\bar{x}=4.47$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.65$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกิจกรรมยามที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.63$) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.63$) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{x}=4.64$) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ($\bar{x}=4.67$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ($\bar{x}=4.66$)

3. ด้านอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.99$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ($\bar{x}=4.09$) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.07$) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ ($\bar{x}=3.84$) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.10$) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x}=3.87$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.56$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ($\bar{x}=4.57$) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.61$) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ ($\bar{x}=4.50$) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.57$) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x}=4.53$)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.16$) การได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=4.07$) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ($\bar{x}=4.25$) เวลาที่

ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.08$) ความพึงพอใจต่อผลรวมการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=4.22$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.60$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.61$) การได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=4.62$) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ($\bar{x}=4.62$) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.58$) ความพึงพอใจต่อผลรวมการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=4.62$)

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและธุรการในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและธุรการในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.00	0.56	มาก	4.55	0.50	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.95	0.61	มาก	4.49	0.68	มาก
1.3 ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ	3.95	0.89	มาก	4.53	0.60	มากที่สุด
1.4 มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้	4.32	0.66	มาก	4.59	0.59	มากที่สุด
1.5 บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.42	0.59	มาก	4.69	0.46	มากที่สุด
รวม	4.13	0.66	มาก	4.57	0.57	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ	4.42	0.75	มาก	4.65	0.48	มากที่สุด
2.2 การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.58	0.59	มากที่สุด	4.65	0.48	มากที่สุด
2.3 ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.16	0.75	มาก	4.70	0.46	มากที่สุด
2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย	4.42	0.59	มาก	4.65	0.48	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว)	4.53	0.60	มากที่สุด	4.69	0.46	มากที่สุด
รวม	4.42	0.66	มาก	4.67	0.47	มาก ที่สุด
3. ด้านการอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวก ในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	4.11	0.72	มาก	4.55	0.50	มากที่สุด
3.2 การประสานงานติดต่อขอรับบริการมี ความคล่องตัว	4.16	0.67	มาก	4.65	0.48	มากที่สุด
3.3 การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก ในการรับบริการ	3.84	0.67	มาก	4.45	0.50	มาก
3.4 การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับ บริการ	4.11	0.79	มาก	4.59	0.49	มากที่สุด
3.5 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการ ประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	4.00	0.73	มาก	4.50	0.50	มาก
รวม	4.04	0.72	มาก	4.55	0.49	มาก ที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.16	0.75	มาก	4.60	0.49	มากที่สุด
4.2 ได้รับความบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	3.95	0.69	มาก	4.60	0.49	มากที่สุด
4.3 ได้รับความบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	4.21	0.62	มาก	4.60	0.49	มากที่สุด
4.4 เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรง ตามความต้องการ	4.05	0.76	มาก	4.56	0.50	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจต่อผลการบริการใน ภาพรวม	4.21	0.52	มาก	4.59	0.49	มากที่สุด
รวม	4.12	0.67	มาก	4.59	0.49	มาก ที่สุด
รวมทุกด้าน	4.18	0.68	มาก	4.59	0.51	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารในภาพรวม คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังในภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.00$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=3.95$) ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.95$) มีความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x}=4.32$) บริการ ด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง ($\bar{x}=4.42$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.55$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.49$) ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.53$) มีความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x}=4.59$) บริการ ด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง ($\bar{x}=4.69$)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.42$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกิจกรรมรยาทที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.42$) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.58$) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ($\bar{x}=4.16$) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ($\bar{x}=4.42$) ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ($\bar{x}=4.53$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.67$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกิจกรรมรยาทที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.65$) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.65$) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ($\bar{x}=4.70$) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ($\bar{x}=4.65$) ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ($\bar{x}=4.69$)

3. ด้านอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.04$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับ บริการ/ขอคำปรึกษา ($\bar{x}=4.11$) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.16$) การ จัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ ($\bar{x}=3.84$) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.11$) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการ ประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x}=4.00$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.55$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับ

บริการ/ขอคำปรึกษา ($\bar{x}=4.55$) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.65$) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ ($\bar{x}=4.45$) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.59$) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x}=4.50$)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.12$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.16$) การได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=3.95$) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ($\bar{x}=4.21$) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.05$) ความพึงพอใจต่อผลรวมการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=4.21$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.59$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.60$) การได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=4.60$) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ($\bar{x}=4.60$) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.56$) ความพึงพอใจต่อผลรวมการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=4.59$)

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.65	0.66	มาก	4.55	0.59	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.70	0.85	มาก	4.60	0.49	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ	3.95	0.67	มาก	4.65	0.48	มากที่สุด
1.4 มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้	3.90	0.70	มาก	4.70	0.46	มากที่สุด
1.5 บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.05	0.74	มาก	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	3.85	0.72	มาก	4.64	0.50	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
						ที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจา สุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดี ในการให้บริการ	4.35	0.66	มาก	4.75	0.43	มากที่สุด
2.2 การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	0.81	มาก	4.75	0.43	มากที่สุด
2.3 ความสามารถในการให้คำปรึกษา การ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	3.85	0.79	มาก	4.70	0.46	มากที่สุด
2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ เหมือนกันทุกราย	4.15	0.91	มาก	4.80	0.40	มากที่สุด
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว)	4.45	0.81	มาก	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	4.25	0.80	มาก	4.75	0.43	มาก ที่สุด
3. ด้านการอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวก ในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	3.90	0.83	มาก	4.65	0.48	มากที่สุด
3.2 การประสานงานติดต่อขอรับบริการมี ความคล่องตัว	3.80	0.75	มาก	4.65	0.48	มากที่สุด
3.3 การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก ในการรับบริการ	3.55	0.67	มาก	4.55	0.50	มากที่สุด
3.4 การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับ บริการ	4.05	0.87	มาก	4.60	0.49	มากที่สุด
3.5 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการ ประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	3.55	0.74	มาก	4.65	0.48	มากที่สุด
รวม	3.77	0.77	มาก	4.62	0.49	มาก ที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.95	0.81	มาก	4.70	0.46	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	3.95	0.81	มาก	4.70	0.46	มากที่สุด
4.3 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	4.15	0.73	มาก	4.70	0.46	มากที่สุด
4.4 เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรง ตามความต้องการ	3.90	0.77	มาก	4.65	0.48	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจต่อผลการบริการใน ภาพรวม	4.05	0.81	มาก	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	4.00	0.79	มาก	4.69	0.46	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
						ที่สุด
รวมทุกด้าน	3.97	0.77	มาก	4.68	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยในภาพรวม คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังในภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.85$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=3.65$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=3.70$) ความชัดเจนในการแนะนำอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.95$) มีความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x}=3.90$) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง ($\bar{x}=4.05$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.55$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.60$) ความชัดเจนในการแนะนำอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.65$) มีความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x}=4.70$) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง ($\bar{x}=4.70$)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.25$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.35$) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.45$) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{x}=3.85$) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ($\bar{x}=4.15$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ($\bar{x}=4.45$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.75$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.75$) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.75$) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{x}=4.70$) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ($\bar{x}=4.80$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ($\bar{x}=4.75$)

3. ด้านอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ($\bar{x}=3.90$) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{x}=3.80$) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ ($\bar{x}=3.55$) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.05$) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x}=3.55$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.62$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ($\bar{x}=4.65$) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.65$) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ ($\bar{x}=4.55$) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.60$) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x}=4.65$)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.00$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=3.95$) การได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=3.95$) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ($\bar{x}=4.15$) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=3.90$) ความพึงพอใจต่อผลรวมการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=4.05$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.69$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.70$) การได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=4.70$) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ($\bar{x}=4.70$) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.65$) ความพึงพอใจต่อผลรวมการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=4.70$)

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการในภาพรวม
จำแนกเป็นรายข้อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.00	0.79	มาก	4.69	0.47	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.85	0.87	มาก	4.62	0.49	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.96	มาก	4.62	0.49	มากที่สุด
1.4 มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้	4.00	0.79	มาก	4.77	0.42	มากที่สุด
1.5 บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	0.79	มาก	4.69	0.47	มากที่สุด
รวม	3.94	0.84	มาก	4.68	0.47	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ	4.38	0.84	มาก	4.69	0.47	มากที่สุด
2.2 การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.31	0.83	มาก	4.69	0.47	มากที่สุด
2.3 ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.23	0.70	มาก	4.77	0.42	มากที่สุด
2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย	4.15	0.96	มาก	4.77	0.42	มากที่สุด
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว)	4.38	0.93	มาก	4.77	0.42	มากที่สุด
รวม	4.29	0.852	มาก	4.74	0.44	มากที่สุด
3. ด้านการอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	4.15	0.78	มาก	4.69	0.47	มากที่สุด
3.2 การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว	4.00	0.68	มาก	4.69	0.47	มากที่สุด
3.3 การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ	3.77	0.70	มาก	4.69	0.61	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
3.4 การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	3.92	0.92	มาก	4.69	0.74	มากที่สุด
3.5 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	3.69	0.83	มาก	4.54	0.64	มากที่สุด
รวม	3.91	0.78	มาก	4.66	0.59	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.23	0.70	มาก	4.62	0.49	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.15	0.67	มาก	4.62	0.49	มากที่สุด
4.3 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	4.23	0.90	มาก	4.62	0.49	มากที่สุด
4.4 เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ	4.08	0.92	มาก	4.62	0.49	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม	4.31	0.73	มาก	4.62	0.49	มากที่สุด
รวม	4.2	0.78	มาก	4.62	0.49	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.08	0.81	มาก	4.67	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการในภาพรวม คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังในภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.94$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.00$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=3.85$) ความชัดเจนในการแนะนำอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.85$) มีความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x}=4.00$) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง ($\bar{x}=4.00$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.68$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.69$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.62$) ความชัดเจนในการแนะนำอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.62$) มีความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x}=4.77$) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง ($\bar{x}=4.69$)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.29$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกิจกรรมยามที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.38$) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.31$) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{x}=4.23$) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ($\bar{x}=4.15$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ($\bar{x}=4.38$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.74$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกิจกรรมยามที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.69$) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.69$) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{x}=4.77$) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ($\bar{x}=4.77$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ($\bar{x}=4.77$)

3. ด้านอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.91$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ($\bar{x}=4.15$) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.00$) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ ($\bar{x}=3.77$) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ($\bar{x}=3.92$) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x}=3.69$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.66$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ($\bar{x}=4.69$) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.69$) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ ($\bar{x}=4.69$) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.69$) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x}=4.54$)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.20$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.23$) การได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=4.15$) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ($\bar{x}=4.23$) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.08$) ความพึงพอใจต่อผลรวมการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=4.31$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.62$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.62$) การได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=4.62$) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ($\bar{x}=4.62$) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.62$) ความพึงพอใจต่อผลรวมการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=4.62$)

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.18	0.62	มาก	4.36	0.70	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	0.62	มาก	4.42	0.71	มาก
1.3 ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.73	มาก	4.36	0.70	มาก
1.4 มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้	4.29	0.75	มาก	4.42	0.71	มาก
1.5 บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.24	0.73	มาก	4.42	0.71	มาก
รวม	4.23	0.69	มาก	4.40	0.71	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ	4.35	0.68	มาก	4.36	0.70	มาก
2.2 การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.29	0.67	มาก	4.36	0.70	มาก
2.3 ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.18	0.62	มาก	4.36	0.70	มาก
2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย	4.41	0.50	มาก	4.42	0.71	มาก
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว)	4.47	0.50	มาก	4.36	0.70	มาก
รวม	4.34	0.59	มาก	4.37	0.70	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
3. ด้านการอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	4.35	0.48	มาก	4.36	0.70	มาก
3.2 การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว	4.41	0.50	มาก	4.42	0.71	มาก
3.3 การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ	4.35	0.59	มาก	4.35	0.80	มาก
3.4 การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	4.29	0.57	มาก	4.36	0.70	มาก
3.5 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	4.35	0.48	มาก	4.36	0.70	มาก
รวม	4.35	0.52	มาก	4.37	0.72	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.47	0.50	มาก	4.48	0.72	มาก
4.2 ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.41	0.50	มาก	4.54	0.71	มาก
4.3 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	4.47	0.50	มาก	4.54	0.71	มาก
4.4 เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ	4.41	0.50	มาก	4.48	0.72	มาก
4.5 ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม	4.47	0.50	มาก	4.55	0.71	มาก
รวม	4.45	0.50	มาก	4.52	0.71	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.34	0.58	มาก	4.41	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศในภาพรวม คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังในภาพรวมในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.23$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.18$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.18$) ความชัดเจนในการแนะนำอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.24$) มีความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x}=4.29$) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง ($\bar{x}=4.24$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.40$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.36$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.42$) ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.36$) มีความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x}=4.42$) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง ($\bar{x}=4.42$)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.34$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกิจกรรมรยาทที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.35$) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.29$) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{x}=4.18$) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ($\bar{x}=4.41$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ($\bar{x}=4.47$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.37$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกิจกรรมรยาทที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x}=4.36$) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.36$) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{x}=4.36$) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ($\bar{x}=4.42$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ($\bar{x}=4.36$)

3. ด้านอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.35$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ($\bar{x}=4.35$) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.41$) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ ($\bar{x}=4.35$) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.29$) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x}=4.35$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.37$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ($\bar{x}=4.36$) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.42$) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ ($\bar{x}=4.35$) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ($\bar{x}=4.36$) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($\bar{x}=4.36$)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.45$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.47$) การได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=4.41$) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ($\bar{x}=4.47$) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.41$) ความพึงพอใจต่อผลรวมการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=4.47$)

ส่วนระดับความคาดหวังในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.52$) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.48$) การได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=4.54$) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ($\bar{x}=4.54$) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=4.48$) ความพึงพอใจต่อผลรวมการบริการในภาพรวม ($\bar{x}=4.55$)

4.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

- 1) ความล่าช้าในกระบวนการและระบบการให้บริการด้านงานเอกสาร
- 2) ความแม่นยำของกฎระเบียบตลอดจนความเข้าใจในบทบาทและภารกิจของผู้ให้บริการ
- 3) การเบิกเงินทุนวิจัยมีกระบวนการที่ยุ่งยาก
- 4) จัดอบรมระบบ NRMS จะดีมาก เพราะการขอทุน งบประมาณ จำเป็นต้องใช้ระบบนี้
- 5) ขั้นตอนในการเบิกจ่ายใช้เวลานาน และการประกาศทุนก็ใช้เวลานานเช่นกัน รวมทั้งการพิจารณาโครงการต่างๆ ควรปรับปรุงวิธีการเบิกจ่ายทุนวิจัยเพราะกว่าจะเบิกจ่ายใช้เวลาค่อนข้างนาน
- 6) ควรมีการจัดประชุมชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายทุนวิจัย เพื่อให้รับทราบในกระบวนการร่วมกัน
- 7) กระบวนการในการพิจารณาผลจากผู้ทรงคุณวุฒิ ล่าช้า และบางครั้ง ตัดงบเกินความจำเป็น ทำให้นักวิจัยรู้สึกไม่อยากทำวิจัยอีก
- 8) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ค่อนข้างล่าช้า ล่าช้า
- 9) เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ทำให้การทำงานบางอย่าง ไม่ทันกับเวลา สถาบันวิจัยและพัฒนา ควรรับเจ้าหน้าที่เพิ่ม เพื่อรองรับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น
- 10) ให้มีระบบแจ้งข่าวสารการวิจัย ผ่านทางอีเมลบุคลากร ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ทราบข่าวสารได้ง่าย
- 11) กระบวนการพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัย ยังล่าช้า
- 12) ควรวางระบบการทำงานที่รวดเร็วและควรเป็นการตัดสินใจให้จบที่สถาบันวิจัยและพัฒนาสำหรับบางเรื่อง เพราะเมื่อต้องคอยเรื่องจากทางข้างบนบางครั้งดูล่าช้า และมีการตัดสินใจช้าช้อน อยากให้ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มีสิทธิ์ในการทำงานมากกว่านี้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ล่าช้า
- 13) เอกสารต่าง ๆ ที่สำคัญ ควรส่งถึงมือเจ้าของโดยตรง ไม่ควรผ่านบุคคลอื่น ทำให้ได้รับเอกสารล่าช้ามาก

14) สถาบันวิจัยและพัฒนามีการใช้ Line ในการติดต่อและนำเสนอข่าวสารกับนักวิจัย ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีค่ะ

15) ควรมีการจัดประชุมชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายทุนวิจัย เพื่อให้รับทราบในกระบวนการร่วมกัน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา และเพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ไปการพัฒนากระบวนการให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุง กลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสถาบันวิจัยและพัฒนา ดังนั้นหัวข้อที่จะกล่าวถึงในบทที่ 5 มีดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่บุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 175 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 164 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.7 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชายมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 64 และรองลงมาเป็นเพศหญิงมีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนมากจบปริญญาตรีมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 45 จบปริญญาโทมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และจบปริญญาเอกมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20

จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ส่วนมากสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17 สังกัดคณะวิทยาการจัดการมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15 สังกัดสำนักงานอธิการบดีมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12 สังกัดคณะครุศาสตร์มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10 สังกัดคณะศิลปกรรมศาสตร์มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9 สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6 สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5 สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 สังกัดสำนัก

ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สังกัดกองพัฒนานักศึกษามีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สังกัดสำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหารมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และสังกัดศูนย์วิทยาศาสตร์มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1

จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ส่วนมากทำงาน 1-5 ปีมีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ทำงาน 6-10 ปีมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ทำงาน 15-20 ปีมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ทำงาน 11-15 ปีมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนมากเป็นอาจารย์มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นบุคลากรมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในด้านต่างๆ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2)ด้านคุณภาพการบริการ 3)ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 4)ด้านการอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2)ด้านคุณภาพการบริการ 3)ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 4)ด้านการอำนวยความสะดวก

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกๆด้าน

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อดังนี้

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีระดับความคาดหวังในภาพรวมในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน -หลัง 2)ความโปร่งใสในการทำงานสามารถตรวจสอบได้ 3)ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย

และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ 4) ความรวดเร็วในการให้บริการ 5) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง 2) ความโปร่งใสในการทำงานสามารถตรวจสอบได้ 3) ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบายและชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ 4) ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) 2) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ 4) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย 5) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย 2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) 3) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย 4) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ

3.3 ด้านการอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ 2) สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา 3) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว 4) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน 5) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว 2) สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา และการรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ 3) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน 4) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ

3.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ 2) ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม 3) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ 4) ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง 5) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ และความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม 2) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ 3) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและงานธุรการ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มบริหารงานในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากและมีระดับความคาดหวังในภาพรวมระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและงานธุรการพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง 2) มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้

3)ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 4)ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและงานธุรการพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการอยู่ใน ระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง 2) มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้ 3)ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 4)ความ ชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ 5)ความรวดเร็วในการให้บริการ

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและงานธุรการพบว่าผู้รับบริการมีระดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาใน ปัจจุบันย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) การแต่งกาย บุคลิกและ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม 2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจา สุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ เหมือนกันทุกราย 4)ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและงานธุรการพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย 2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) 3)ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม และความเสมอภาคในการให้บริการ เหมือนกันทุกราย

4.3 ด้านการอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและงานธุรการพบว่าผู้รับบริการมีระดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาใน ปัจจุบันย่อยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)การประสานงานติดต่อ ขอรับบริการมีความคล่องตัว 2)สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับ บริการ/ขอคำปรึกษา และการรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ 3)ป้าย/ข้อความบอกจุด บริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน 4) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและงานธุรการพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว 2)การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ 3)สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา 4)การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ 5)ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

4.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและงานธุรการพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม และได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ 2)ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ 3) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ 4)ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริหารและงานธุรการพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง และได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ 2)ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม 3)เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ

5. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัย ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ ดังนี้

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีระดับความคาดหวังในภาพรวมในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

5.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง 2) ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบายและชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ 3)มีความโปร่งใส

ในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้ 4) ความรวดเร็วในการให้บริการ 5) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้ และบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง 2) ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบายและชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ 3) ความรวดเร็วในการให้บริการ 4) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว และการแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ 3) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย 4) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย 2) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว 3) ความสามารถในการให้คำปรึกษาการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

5.3 ด้านการอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ 2) สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา 3) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว 4) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ และป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) 1 สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษาการประสานงานติดต่อขอรับบริการ มีความคล่องตัว และป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน 2) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ 3) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ

5.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ได้รับความบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ 2) ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม 3) ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ และ ได้รับความบริการครบถ้วน ถูกต้อง 4) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ได้รับความบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ และ ได้รับความบริการครบถ้วน ถูกต้อง 2) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ

6. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการ ในภาพรวมจำแนกเป็นรายชื่อ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีระดับความคาดหวังในภาพรวมในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

6.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันย่อยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน, มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้ และบริการ

ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง 2) ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้ 2)บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 3)ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ

6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว 2) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม 3)ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย 4)ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) , ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย และความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ

6.3 ด้านการอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา 2)การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว 3)การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ 4)การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ 5) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ,การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว,การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ 2) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

6.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม 2) ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ และ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ3)ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง 4) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานบริการวิชาการ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดทุกข้อ

7. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีระดับความคาดหวังในภาพรวมในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

7.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้ 2) ความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ , บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง 3)ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ,ความรวดเร็วในการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง,มีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้,ความรวดเร็วในการให้บริการ 2) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน , ความชัดเจนในการแนะนำอธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ

7.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) 2)ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ 4) การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม 5) ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ ,การแต่งกาย บุคลิกและท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ,ความสามารถในการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

7.3 ด้านการอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1)การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว 2)สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา,การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการรับบริการและป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายและชัดเจน 3)การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่า

ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) การประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว 2) สถานที่ที่ตั้งของกลุ่มงานมีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา, การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ, ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย และชัดเจน 3) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการรับบริการ

7.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ, ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม, ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ 2) ได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง, เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ

ผลการสำรวจระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มงานสารสนเทศพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม 2) ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง, ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ 3) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ, เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ

8. ผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1. ความล่าช้าในกระบวนการและระบบการให้บริการด้านงานเอกสาร
2. ความแม่นยำของกฎระเบียบตลอดจนความเข้าใจในบทบาทและภารกิจของผู้ให้บริการ
3. การเบิกเงินทุนวิจัยมีกระบวนการที่ยุ่งยาก
4. จัดอบรมระบบ NRMS จะดีมาก เพราะการขอทุน งบประมาณ จำเป็นต้องใช้ระบบนี้
5. ขั้นตอนในการเบิกจ่ายใช้เวลานาน และการประกาศทุนก็ใช้เวลานานเช่นกัน รวมทั้งการพิจารณาโครงการต่างๆ ควรปรับปรุงวิธีการเบิกจ่ายทุนวิจัยเพราะกว่าจะเบิกจ่ายใช้เวลาค่อนข้างนาน
6. ควรมีการจัดประชุมชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายทุนวิจัย เพื่อให้รับทราบในกระบวนการร่วมกัน
7. กระบวนการในการพิจารณาผลจากผู้ทรงคุณวุฒิ ล่าช้า และบางครั้ง ตัดงบเกินความจำเป็น ทำให้นักวิจัยรู้สึกไม่อยากทำวิจัยอีก
8. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ค่อนข้างล่าช้า ล่าช้า
9. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ทำให้การทำงานบางอย่าง ไม่ทันกับเวลา สถาบันวิจัยและพัฒนา ควรรับเจ้าหน้าที่เพิ่ม เพื่อรองรับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น

10. ให้มีระบบแจ้งข่าวสารการวิจัย ผ่านทางอีเมลบุคคลากร ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ทราบข่าวสารได้ง่าย
11. กระบวนการพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัย ยังล่าช้า
12. ควรวางระบบการทำงานที่รวดเร็วและควรเป็นการตัดสินใจให้จบที่สถาบันวิจัยและพัฒนาสำหรับบางเรื่อง เพราะเมื่อต้องคอยเรื่องจากทางข้างบนบางครั้งดูล่าช้า และมีการตัดสินใจซับซ้อน อยากให้ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มีสิทธิ์ในการทำงานมากกว่านี้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ล่าช้า
13. เอกสารต่างๆที่สำคัญ ควรส่งถึงมือเจ้าของโดยตรง ไม่ควรผ่านบุคคลอื่น ทำให้ได้รับเอกสารล่าช้ามาก
14. สถาบันวิจัยและพัฒนามีการใช้ Line ในการติดต่อและนำเสนอข่าวสารกับนักวิจัย ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีค่ะ
15. ควรมีการจัดประชุมชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายทุนวิจัย เพื่อให้รับทราบในกระบวนการร่วมกัน

5.2 อภิปรายผล

จากการพิจารณาผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในกลุ่มงานต่าง ๆ

1.1 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ ต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในกลุ่มงานต่างๆของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยภาพรวมและรายด้านและรายข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีคุณค่าหรือประโยชน์ต่ำกว่าความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของคำว่าพึงพอใจ(วิชัย ปิติเจริญธรรม) (2548, น.67) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของแต่ละบุคคลจากการได้รับบริการ การบริโภค หรือใช้สินค้าต่างๆ ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับนั้น อาจสูงกว่า เท่ากับ หรือต่ำกว่าความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความพอใจหรือไม่พอใจต่อการรับบริการ

1.2 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการกลุ่มต่างๆ พบว่า กลุ่มบริหารและธุรการ ,กลุ่มงานวิจัย,กลุ่มงานบริการวิชาการ,มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยภาพรวมและรายข้อ ซึ่งกลุ่มงานสารสนเทศมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการในระดับเดียวกัน นั้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ

1.3 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการในรายชื่อดังด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในข้อบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลังมากที่สุดและมีความคาดหวังต่อการให้บริการในข้อบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลังและมีความโปร่งใสในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้ในระดับที่มากเท่ากันเท่ากัน

1.4 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการในรายชื่อดังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในข้อความสะอาดสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว)ในระดับมากที่สุดและมีความคาดหวังต่อการให้บริการในข้อความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย

1.5 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการในรายชื่อดังด้านการอำนวยความสะดวก พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในการประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว ในระดับมากที่สุดและมีความคาดหวังต่อการประสานงานติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัวในระดับมากที่สุดเช่นกัน

1.6 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการในรายชื่อดังด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อการผลการบริการในภาพรวม ในระดับมากที่สุดและมีความคาดหวังต่อผลการบริการในภาพรวมมากที่สุดเช่นกัน

2. ข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงระบบงานการให้บริการ

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติมผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดโดยอาศัยหน้าที่ 7 ประการของผู้บริหารเพื่อการบริหารที่เป็นเลิศอันได้แก่หน้าที่ในการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (O-Organizing) การจัดสรรคน (S-Staffing) การนำการปฏิบัติ (D-Directing) การรายงานผล (R- Reporting) และการจัดสรรงบประมาณ (B- Budgeting) ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ควรกำหนดขั้นตอน กระบวนการให้บริการของทุกงานที่ชัดเจนระบุระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วและต้องไม่ขัดต่อระเบียบ กฎหมายที่กำหนดและต้องไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมายที่กำหนด และสิ่งที่สำคัญต้องสื่อสารให้ผู้บริการรับทราบและยอมรับร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ปลูกฝังสำนึกบริการสำหรับบุคลากร ในคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการแห่งบริการที่ดี ดังนี้ S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจใส่เราเห็นอกเห็นใจในความยุ่งยากลำบากของลูกค้า E = Early response คือ ตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเอ่ยปากร้องขอ R=Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ

ลูกค้า V = Voluntarinessmanner คือ การให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
 I = Image Enhancing คือ แสดงออกถึงการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมองค์การด้วยC
 = Courtesy คือ กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน E = Enthusiasm
 คือ มีความกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.2 ค้นหาสาเหตุสำคัญที่เป็นต้นตอให้เกิดพฤติกรรมที่ก่อผลเสียต่องานได้แก่

1) innocence คือความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการคนนั้น 2) Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของผู้บริการ 3) intention คือ ความจงใจกระทำกระทำไปโดยความรู้ และความเข้าใจแต่มีเจตนาธรรมณ์แอบแฝง อยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง แล้ววางแผน แก้ไขปัญหาหา innocnce ด้วยการฝึกอบรม แก้ไขปัญหาด้วยการวางระบบการทำงานที่มีวินัย ถูกต้อง พร้อมทั้งหาทางคิดปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัยและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไปและ แก้ไขปัญหาโดยระบบบริหารงานบุคคล การบังคับบัญชา ระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน เพื่อค้นให้พบว่า บุคลากรนั้นได้สะสมความเกียจคร้านบ้างในงาน และมาจากปัจจัยเรื่องใดแล้วนำมาแก้ไข

2.3 กำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรในทุกตำแหน่งงาน โดยจัดทำแผนการพัฒนาทักษะและ สมรรถนะที่บุคลากรจำเป็นต้องมีในแต่ละตำแหน่งงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรอันจะส่งผลให้การดำเนินภารกิจขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จัดเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับใช้ในงานบริการให้เพียงพอกับความต้องการ ตลอดจนการ บำรุงรักษา เพื่อตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดให้มีป้าย/ข้อความบอก ต่างๆ ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องเริ่มต้นจากผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้ เข้ารับบริการอย่างแท้จริง ตลอดจนต้องเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการอีกด้วย นอกจากนี้ ต้องกำหนดควบคุมคุณภาพการให้บริการแนวทางปรับปรุง พัฒนาระบบงานให้ทันสมัยและรวดเร็ว ทันสมัยมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไปย่อมส่งผลให้คุณภาพการให้บริการเป็นที่พึงพอใจและสนองต่อ ความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการไปกำหนด แผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรม
2. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการและเปรียบเทียบการ สำรวจในแต่ละช่วงเพื่อศึกษาแนวโน้มในการพัฒนาการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร
ไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.
เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพพนม เมืองแมน และสวจิ สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงใหม่.
กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ:
กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นภารัตน์ เสือจงพรู. (2544). **ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิรชรา ไชยแสง และคณะ. (2555). **ทำการศึกษาความพึงพอใจความผาสุกของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์
ประจำปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รายงานวิจัย)**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เบญจา นิลบุตร. (2540). **ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา
ศึกษากรณีศึกษากองบัญชาการศึกษา**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพศาล ประไพเทศ. (2547). **การดำเนินการสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัดอุบลราชธานี.
สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2549). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับ
โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณฑิรา เขียวยิ่ง และคณะ. (2540). **ความคาดหวังและความเป็นจริงในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจาก
ครอบครัว**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รมิดา คงเขตวณิช. (2557). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่
มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม (รายงานวิจัย)**. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วรัตนา สมบูรณ์และคณะ. (2554). **ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของ
กองประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร (รายงานวิจัย)**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัย
นเรศวร.

- รัตนา สุขะนินทร์. (2547). **ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการล้างชำระรถของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒน์.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). **การบริการด้วยหัวใจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.
- วิรุฬ พรรณเทว. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศศิธร นุชิต และคณะ. (2557). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม(รายงานวิจัย)**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สกาเดือน ปณสมิทธิ. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. (2557). **แผนกลยุทธ์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาปี งบประมาณ 2557 –2560**. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- สุจิตรา ดวงพัตรา. (2552). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้สายสนับสนุนและช่วยวิชาการคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อริยา คูหา. (2546). **แรงจูงใจและอารมณ์**. ปัตตานี: ภาคจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The free press.
- Vroom, H Victor. 1967. **Work and Motivation**. Now York : Wiley and Sons Inc.
- Verma, B. M. (1982). **Social justice and panchyati raj**. New Dehli: Naurang Rai for Mittal Publications.
- Wang, I. J. (1986). **Delivery of public services in Asian countries: Cases in development administration**. Bangkok: Thammasart University.