

ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา  
Satisfaction and Expectations towards the Service of the Staff  
Institute of Research and Development Songkhla Rajabhat University

ธันวาลี สุขยั้ง<sup>1\*</sup>  
Thanwalee Sukying<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 700 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์คาร์ร็อยละ 25 ของประชากรจำนวน 700 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบสุ่มอย่างมีระบบ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ กลุ่มงานสารสนเทศและคลังข้อมูล กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานบริการวิชาการ และกลุ่มงานวิจัย

ส่วนความคาดหวังส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับระดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ กลุ่มงานวิจัย กลุ่มงานบริการวิชาการ กลุ่มงานบริหารและธุรการ และกลุ่มงานสารสนเทศและคลังข้อมูล

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การให้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

### Abstract

The objective of this research was to explore satisfaction and expectations the Service of the Staff Institute of Research and Development Songkhla Rajabhat University. The population of this study were the Lecturer and Staff of Songkhla Rajabhat University 700 people. The sample size was 175 people, determined by the percentage of the population of 25, and use a Systematic Random Sampling.

The study showed that the overall satisfaction of the sample was at a good level. This sort from descending below Information Department, Management and Administration Department, Academic Service Department and Research Department.

The expectations showed that was at a best level. This sort from descending below Research Department, Academic Service Department, Management and Administration Department and Information Department.

**Keywords:** satisfaction, expectations, service, Institute of Research and Development

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

\* Corresponding author, E-mail: toonpradit2521@gmail.com

## บทนำ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 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 ได้แบ่งส่วนราชการใหม่รวมเองงานด้านการวิจัยและงานด้านบริการวิชาการเข้าด้วยกันอีก 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 ทั้งในรูปแบบการบริการวิชาการและการถ่ายทอดองค์ความรู้

ด้วยภารกิจหลักในการให้บริการและสนับสนุน การวิจัยและบริการวิชาการ จึงได้มีการกำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่กำหนดเป้าประสงค์การดำเนินงานยุทธศาสตร์การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้วยการพัฒนาระบบงานสายสนับสนุนให้เข้มแข็งและสนองความพอใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดี

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ไปการพัฒนาระบบการให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

การศึกษาครั้งนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันวิจัยฯ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดที่น่าสนใจ ดังนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทำหน้าที่หลักในการประสาน ส่งเสริม และสนับสนุน การวิจัยทั้งแหล่งทุนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาศักยภาพนักวิจัย นำไปสู่การผลิตงานวิจัยที่มี คุณภาพ การสร้างบรรยากาศการวิจัยเพื่อจูงใจให้มีการผลิตผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น และส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ทั้งในรูปแบบการบริการวิชาการและการถ่ายทอดองค์ความรู้ (สถาบันวิจัยและพัฒนา, 2557)

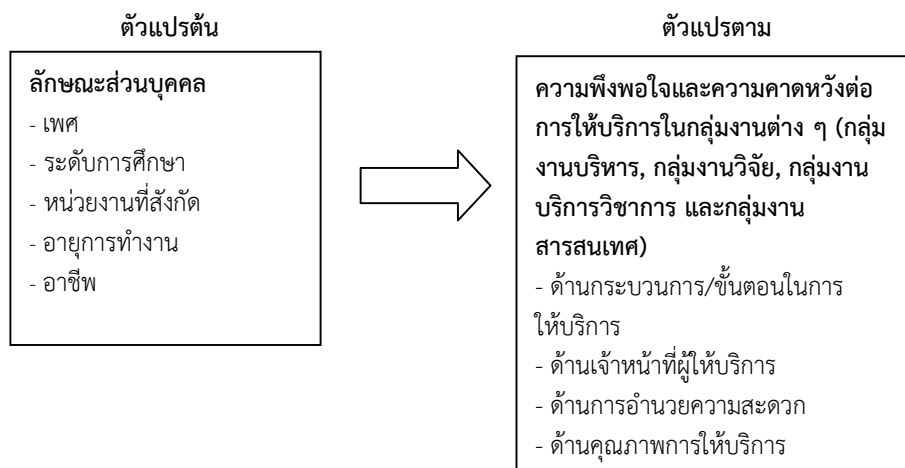
กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) ได้อธิบาย ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึง พอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจ มากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง

วรีตนา สมบูรณ์ และคณะ (2554) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ ล่วงหน้าต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น ว่าควรจะเป็นหรือควรจะเป็นตามความต้องการหรือความคาดหวัง บุคคลนั้น ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่าความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วน ประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะ แสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ

ศศิธร นุชิต และคณะ (2557) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักศึกษา ทัวไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยสำรวจการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ที่มีต่อสำนักศึกษาทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( =4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 75

นิรชรา ไชยแสง (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจความผูกพันของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสาย สนับสนุน ผลการวิจัยพบว่า ในประเด็นการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้าร่วมประชุม สัมมนา ศึกษางาน มากที่สุด มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และในประเด็นเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรและแสดงความคิดเห็น น้อยที่สุดโดยมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ดังแสดง ในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 700 คน (ไม่รวมบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา)

การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์คาร์ยอลละ 25 ของประชากรจำนวน 700 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 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

### 3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยได้นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ทำการตรวจ วิเคราะห์ แก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2 นำร่างแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา

3.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่า ความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach)

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือ “ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย” โดยแจกพร้อมกับ แบบสอบถามจำนวน 175 ฉบับ ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่อยู่หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

4.2 ผู้วิจัยจ้างนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 175 ฉบับ ซึ่งได้รับ กลับมาจำนวน 164 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.7 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของ สถาบันวิจัยและพัฒนา ในกลุ่มงานต่าง ๆ โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในกลุ่มงานต่าง ๆ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบ ตารางประกอบคำบรรยาย

## 6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ แล้วหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า 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 ดังแสดงตามตาราง 1

**ตาราง 1** 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
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>	<b>4.59</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มงาน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มงานพบว่า กลุ่มงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลุ่มงานสารสนเทศและคลังข้อมูล ( $\bar{x} = 4.34$ ) รองลงมา คือ กลุ่มงานบริหารและธุรการ ( $\bar{x} = 4.18$ ) กลุ่มงานบริการวิชาการ ( $\bar{x} = 4.08$ ) และกลุ่มงานวิจัย ( $\bar{x} = 3.97$ ) ตามลำดับ และผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.59$ ) และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มงานพบว่า กลุ่มงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลุ่มงานวิจัย ( $\bar{x} = 4.68$ ) รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการวิชาการ ( $\bar{x} = 4.67$ ) กลุ่มงานบริหารและธุรการ ( $\bar{x} = 4.59$ ) และกลุ่มงานสารสนเทศและคลังข้อมูล ( $\bar{x} = 4.41$ ) ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุก ๆ กลุ่มงาน ดังแสดงตามตาราง 2

**ตาราง 2** ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มงาน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
กลุ่มงานบริหารและธุรการ	4.18	0.68	มาก	4.59	0.51	มากที่สุด
กลุ่มงานวิจัย	3.97	0.77	มาก	4.68	0.47	มากที่สุด
กลุ่มงานบริการวิชาการ	4.08	0.81	มาก	4.67	0.50	มากที่สุด
กลุ่มงานสารสนเทศและคลังข้อมูล	4.34	0.58	มาก	4.41	0.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>	<b>4.59</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64 และรองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 36 ระดับการศึกษา ส่วนมากจบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 35 และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 20 หน่วยงานที่สังกัด ส่วนมากสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 17 คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 15 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15 สำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ 12 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 10 คณะศิลปกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 9 คณะเทคโนโลยีการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 6 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 5 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 2 กองพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2 สำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร คิดเป็นร้อยละ 1 ศูนย์วิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนมากเป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 40

### 2. ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก

ส่วนความคาดหวังส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับระดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก

### 3. ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ กลุ่มงานสารสนเทศและคลังข้อมูล กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานบริการวิชาการ และกลุ่มงานวิจัย

ส่วนความคาดหวังส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับระดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ กลุ่มงานวิจัย กลุ่มงานบริการวิชาการ กลุ่มงานบริหารและธุรการ และกลุ่มงานสารสนเทศและคลังข้อมูล

## อภิปรายผลการวิจัย

1. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ ต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยภาพรวมและรายด้านและรายข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ ได้รับมีคุณค่าหรือประโยชน์ต่ำกว่าความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของคำว่าพึงพอใจ (วิจัย ปิติเจริญธรรม, 2548) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของแต่ละบุคคลจากการได้รับบริการ การบริโภค หรือใช้สินค้าต่างๆ ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับนั้น อาจสูงกว่า เท่ากับ หรือต่ำกว่าความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความพอใจหรือไม่พอใจต่อการรับบริการ

2. เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการกลุ่มต่าง ๆ พบว่า กลุ่มบริหารและธุรการ ,กลุ่มงานวิจัย, กลุ่มงานบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ทั้งโดยภาพรวมและรายข้อ ซึ่งกลุ่มงานสารสนเทศมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการในระดับเดียวกัน นั้นแสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ

## ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัย ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและระดับความหวัง ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สามารถนำผลการวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งทุน กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย รวมถึงผู้ร่วมวิจัยทุกท่าน ที่คอยแนะนำ ส่งเสริม และช่วยเหลือจนงานวิจัยสำเร็จได้ด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา อรุณสุขสุรจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาณิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิรชรา ไชยแสง และคณะ. (2555). ทำการศึกษาความพึงพอใจความผาสุกของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยขอนแก่น(รายงานวิจัย). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรรตนา สมบูรณ์และคณะ. (2554). ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของกองประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร(รายงานวิจัย). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.
- ศศิธร นุชิต และคณะ. (2557). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม(รายงานวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. (2557). แผนกลยุทธ์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาปี งบประมาณ 2557 –2560. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.