

## รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน  
สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อังฉรา นาคกรีน  
วิลาสินี เลิศตระกูล  
กิตพวรรณ ฅ พัทลุง

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยจากเงินรายได้  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี  
ประเภทโครงการวิจัยสถาบัน ประจำปี 2551

## บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน คือด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้แบบสำรวจรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ คือ ผู้บริหาร บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสาขาวิชาการ นักศึกษา และประชาชนที่รับบริการจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง จำนวนทั้งสิ้น 530 ตัวอย่าง ได้รับแบบสำรวจกลับคืนมา 330 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 62.26 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้รับบริการกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมาคือ บุคลากรสาขาวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ความถี่ในการรับบริการจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ และกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ บ่อย สำหรับกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง มีความถี่ในการรับบริการนานๆ ครั้ง และพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังมากทุกด้าน ในขณะที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกเป็นกลุ่มงานต่างๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังมากที่สุดในด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนในด้านอื่นๆ มีระดับความคาดหวังในระดับมาก สำหรับระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

2. กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังในระดับมาก และเมื่อพิจารณา

รายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่ความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังในแต่ละด้านมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อย แต่มีระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังในแต่ละด้านปานกลางทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติมที่ได้รับจากการให้บริการ พบว่าโดยส่วนใหญ่เห็นว่ากระบวนการและระบบในการให้บริการมีความล่าช้า และจิตบริการของผู้ให้บริการควรจะมีมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ข้อมูลเบื้องต้นวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวัง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
วิธีการรวบรวมข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	



## สารบัญญัตราสาร

ตาราง		หน้า
ตาราง 1	การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	21
ตาราง 2	จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รับบริการ จากบุคลากรทุกกลุ่มงานของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	27
ตาราง 3	ความถี่ในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม	27
ตาราง 4	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการในด้านต่างๆ ของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม	30
ตาราง 5	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกเป็นรายชื่อ	31
ตาราง 6	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ	35
ตาราง 7	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ	39
ตาราง 8	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานบรรณสารและ เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
ตาราง 9	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ และเครื่องมือกลาง สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ	48
ตาราง 10	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามกลุ่มผู้บริหาร ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ	53
ตาราง 11	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ	57
ตาราง 12	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ	61
ตาราง 13	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามกลุ่มนักศึกษา ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ	65
ตาราง 14	ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ	69

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานกลางของวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มีภารกิจหลักในด้านการอำนวยความสะดวก การให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่างๆ ของคณะ/ หน่วยงานในวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ตามนโยบายการบริหารงานแบบ “รวมศูนย์บริการ ประสานภารกิจ” อันประกอบด้วย 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามมติสภามหาวิทยาลัยในคราวประชุมครั้งที่ 281 (5/2548) เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2548 และต่อมาเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2550 ได้มีประกาศจัดตั้งกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลางเป็นกลุ่มงานเป็นการภายในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ด้วยภารกิจด้านการให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานของคณะ/หน่วยงานภายในวิทยาเขต รวมถึงการประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและหน่วยงานภายนอก จึงได้มีการกำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators) อย่างหนึ่งในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ได้กำหนดเป้าประสงค์มุ่งเน้นการดำเนินยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับการบริหารมหาวิทยาลัยหลายวิทยาเขตภายใต้กรอบปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยการพัฒนาระบบงานสนับสนุนให้เข้มแข็ง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสนองความพอใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (นโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ช่วงปี พ.ศ. 2550 – 2554. เข้าถึงได้จาก <http://www.planning.psu.ac.th>) ประกอบกับเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกับระบบการประกันคุณภาพภายในตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพเพื่อให้สามารถเทียบเคียงสมรรถนะกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นได้ซึ่งได้กำหนดให้ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งในระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2551)

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงมีความจำเป็นยิ่งที่จะต้องดำเนินการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความคิดเห็น และ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในด้านต่างๆ อันนำไปสู่การวางแผนพัฒนาระบบงานบริการของกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นการดำเนินการตามทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยที่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ สนองความพอใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อสำรวจระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. เพื่อรับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของ สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### ขอบเขตของการศึกษา

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังนี้

- 1.1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประกอบด้วย
  - 1.1.1 กิจกรรมบริหารและธุรการ
  - 1.1.2 กิจกรรมอาคารสถานที่
  - 1.1.3 กิจกรรมบริหารงบประมาณ
  - 1.1.4 กิจกรรมนโยบายและแผน
- 1.2. กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วย
  - 1.2.1 กิจกรรมกิจการนักศึกษา
  - 1.2.2 กิจกรรมทะเบียนและประมวลผล
  - 1.2.3 กิจกรรมบริการการศึกษา

1.3. กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3.1 กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา

1.3.2 กิจกรรมบริการคอมพิวเตอร์และปฏิบัติการทางภาษา

1.3.3 กิจกรรมห้องสมุด

1.4. กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง

โดยสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังในประเด็นการให้บริการ

4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ นักศึกษา และประชาชนที่ใช้บริการกิจกรรมต่างๆ ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. พื้นที่ในการทำวิจัย

วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4. ช่วงเวลาที่ทำการวิจัย

เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึงกันยายน พ.ศ. 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็น หรือความรู้สึของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อันได้แก่ การให้บริการของกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง

**ความคาดหวังของผู้รับบริการ** หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ รู้สึก หรือคิดอย่าง วิจารณ์ญาณที่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าจากการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อันได้แก่ จากกลุ่มงาน บริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง

**การบริการ** หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยมีสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้บริหาร บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ นักศึกษา และ ประชาชนที่รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขต สุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อันได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุน วิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และ เครื่องมือกลาง

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ทราบถึงระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาระบบงานการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลจากการศึกษาตามลำดับ  
ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นวิทยาลัยเกษตรสุราษฎร์ธานี
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวัง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ข้อมูลเบื้องต้นวิทยาลัยเกษตรสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้เริ่มดำเนินการ โครงการขยายการศึกษามายังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 (สภามหาวิทยาลัยได้อนุมัติในหลักการในคราวประชุมเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2533) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อขยายงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ให้สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจหลักเพื่อความเป็นเลิศในการผลิตบุคลากรตามความต้องการของภาคใต้และภูมิภาค สามารถปฏิบัติงานด้านการวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาภาคใต้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคใต้ตอนบน และการพัฒนาประเทศชาติตามนโยบายของรัฐบาลที่จะนำภูมิภาคและประเทศชาติไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคมที่พึงประสงค์

2. เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา และการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในรูปแบบต่างๆ ไปยังกลุ่มประชากรผู้ด้อยโอกาส และประชากรที่มีความต้องการพัฒนาตนเองในระบบการศึกษาต่อเนื่อง และฝึกอบรมตามหลักสูตรระดับต่างๆ

3. เพื่อพัฒนากำลังคนในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี และพื้นที่ภาคใต้ตอนบนตามความต้องการของการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อุตสาหกรรมเกษตร อุตสาหกรรมท้องถิ่น และเขตอุตสาหกรรมสะพานเศรษฐกิจในอนาคต

ในระยะแรกของการดำเนินงาน จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้อนุมัติให้มหาวิทยาลัยใช้อาคารสโมสรจังหวัดสุราษฎร์ธานี บริเวณศาลาประชาคมเป็นสำนักงานและอาคารเรียนชั่วคราว เปิดสอนนักศึกษาในหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรที่สนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เช่น การโรงแรม และการท่องเที่ยว การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ เป็นต้น และให้บริการชุมชนในลักษณะ

ของการฝึกอบรม การประชุม สัมมนา ตามความต้องการของกลุ่มสาขาอาชีพต่างๆ โดยเริ่มรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2533 ในระดับประกาศนียบัตร สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหลักสูตรของวิทยาลัยชุมชนภูเก็ต จำนวน 40 คน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2538 มีมติอนุมัติในหลักการให้มีการจัดตั้งวิทยาเขตสุราษฎร์ธานีเป็นวิทยาเขตสารสนเทศ และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2539 มีมติให้วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีเป็นวิทยาเขตสารสนเทศ ตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาไปสู่ภูมิภาค

ด้านนโยบายการบริหารงาน วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ได้ใช้นโยบายการบริหารงานแบบ “รวมศูนย์บริการประสานภารกิจ” มีสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานกลางในการอำนวยความสะดวก บริหารจัดการ และสนับสนุนการดำเนินการด้านต่างๆ ของวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยในช่วงเดือนเมษายน 2545 ได้มีประกาศการกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและการบริหารงานเป็นการภายในโครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อันประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการกลาง ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน 2545 ได้ทดลองบริหารงานในลักษณะกลุ่มงานใหม่ดังนี้

1) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย นโยบายและแผน ประกันคุณภาพ การเจ้าหน้าที่ และธุรการ กลุ่มที่ 2 คือ อาคารสถานที่และยานพาหนะ และกลุ่มที่ 3 คือ คลังและพัสดุ

2) กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 คือห้องสมุด และกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย โสตทัศนูปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องปฏิบัติการภาษา

3) กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วย บริการการศึกษา ทะเบียนและประมวลผล บัณฑิตศึกษา กิจการนักศึกษา วิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์

4) กลุ่มงานปฏิบัติการกลาง ประกอบด้วย ปฏิบัติการพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และปฏิบัติการเฉพาะทาง

จนกระทั่งปัจจุบันตามมติสภามหาวิทยาลัยในคราวประชุมครั้งที่ 281 (5/2548) เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2548 ได้กำหนดให้สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และต่อมาเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2550 ได้มีประกาศจัดตั้งกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลางเป็นกลุ่มงานเป็นการภายในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี โดยแต่ละกลุ่มงานประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ดังนี้



## 1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประกอบด้วย

1.1. กิจกรรมบริหารและธุรการ มีภารกิจหลักในการสนับสนุนและให้บริการด้านงานสารบรรณ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร งานการประชุม งานเลขานุการ งานบริหารงานบุคคล งานประชาสัมพันธ์ และการประสานงานต่างๆ โดยมีการแบ่งส่วนงานต่างๆ ในกิจกรรมบริหารและธุรการ ดังนี้

1.1.1 ธุรการกลาง

1.1.2 บริหารงานบุคคล

1.1.3 ประชาสัมพันธ์

1.1.4 เลขานุการและการประชุม

1.2. กิจกรรมบริหารงบประมาณ มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ สนับสนุนและให้บริการในงานที่เกี่ยวกับการเงิน และพัสดุ ทั้งในส่วนของเงินงบประมาณ และงบประมาณเงินรายได้ โดยมีการแบ่งส่วนงานในกิจกรรมดังนี้

1.2.1 การเงินและบัญชี

1.2.2 พักสุ

1.3. กิจกรรมอาคารสถานที่ มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ สนับสนุน และให้บริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ งานรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด ภูมิทัศน์ ที่พักอาศัย ยานพาหนะ การจัดการอาคารสถานที่ และการจัดการทรัพย์สิน โดยมีการแบ่งส่วนงานในกิจกรรมดังนี้

1.3.1 อาคารสถานที่และภูมิทัศน์

1.3.2 การจัดการทรัพย์สิน

1.3.3 สาธารณูปโภค

1.3.4 ยานพาหนะ

1.4. กิจกรรมนโยบายและแผน มีภารกิจหลักในการวิเคราะห์ จัดทำ ประสานงาน ให้คำปรึกษาแก่คณะ/ หน่วยงานในการจัดทำงบประมาณ อัตราค่าจ้าง แผนงาน/ โครงการ พร้อมทั้งการติดตามประเมินผล ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระบบควบคุมภายใน ดำเนินงานวิจัยสถาบันและสารสนเทศเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยมีการแบ่งส่วนงานดังนี้

1.4.1 นโยบายและแผน

1.4.2 ประกันคุณภาพ

## 2. กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วย

2.1. กิจกรรมบริการการศึกษา มีภารกิจหลักในการประสานงาน สนับสนุนการดำเนินงานในด้านการพัฒนาหลักสูตร พัฒนาอาจารย์ การรับนักศึกษาใหม่ สันติศึกษา วิเทศสัมพันธ์ วิจัยและบริการวิชาการ โดยมีการแบ่งส่วนงานดังนี้

- 2.1.1 พัฒนาหลักสูตร พัฒนาอาจารย์
- 2.1.2 รับนักศึกษาใหม่
- 2.1.3 วิจัยและบริการวิชาการ
- 2.1.4 วิเทศสัมพันธ์
- 2.1.5 สันติศึกษา
- 2.1.6 บัณฑิตศึกษา

2.2. กิจกรรมทะเบียนและประมวลผล มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการศึกษา โดยมีขอบเขตความรับผิดชอบคือ งานรับรายงานตัว และทะเบียนประวัติ งานลงทะเบียนเรียน งานจัดตารางเรียน ตารางสอบ งานคำนวณผลและแจ้งผลการศึกษา งานตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา เสนอขออนุมัติปริญญา สถิติ งานจัดทำใบประมวลผลการศึกษาและออกหนังสือรับรองผลการศึกษา โดยมีการแบ่งส่วนงานดังนี้

- 2.2.1 ทะเบียนประวัติ
- 2.2.2 การจัดการเรียนการสอน
- 2.2.3 การลงทะเบียนเรียน
- 2.2.4 ประมวลผลการศึกษา
- 2.2.5 แจ้งสำเร็จการศึกษา

2.3. กิจกรรมกิจการนักศึกษา มีภารกิจในการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้มีความพร้อมในการศึกษา เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งสติปัญญา สังคม ร่างกายและจิตใจ โดยมีการแบ่งส่วนงานดังนี้

- 2.3.1 กิจกรรมนักศึกษา
- 2.3.2 ทูตการศึกษา
- 2.3.3 แนะนำและจัดหางาน
- 2.3.4 บริการและสวัสดิการ
- 2.3.5 วินัยนักศึกษา

## 3. กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

3.1. กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนด้านการให้บริการ ไลต์ทัศนูปกรณ์ การสนับสนุนการผลิตสื่อการเรียนการสอน/

สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงจัดหาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนเพื่อให้กระบวนการเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการแบ่งส่วนงานดังนี้

### 3.1.1. โสตทัศนูปกรณ์

### 3.1.2 การผลิตสื่อ

3.2. กิจกรรมบริการคอมพิวเตอร์และปฏิบัติการทางภาษา มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษา และสนับสนุนด้านการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การพัฒนาระบบสารสนเทศระบบโทรศัพท์ โดยมีการแบ่งส่วนงานดังนี้

### 3.2.1 ระบบการสื่อสาร

### 3.2.2 ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

### 3.2.3 ระบบสารสนเทศ

3.3. กิจกรรมห้องสมุด เป็นศูนย์กลางของการบริการทางวิชาการด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัยสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยมีการแบ่งส่วนงานดังนี้

### 3.3.1 วิเคราะห์/พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

### 3.3.2 สื่อโสตทัศน

### 3.3.3 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

### 3.3.4 เทคโนโลยีห้องสมุด

### 3.3.5 การบริการ

4. กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง เป็นกลุ่มงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายในวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ตามประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ณ วันที่ 12 ธันวาคม 2550 ซึ่งเป็นกลุ่มงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนในรายวิชาปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ การให้บริการวิชาการ และการสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวัง

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคนๆ นั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

ความคาดหวังเกิดจากหลายๆ องค์ประกอบ อันได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าของเพื่อนฝูงและญาติมิตร แหล่งข้อมูลอื่นๆ หรือแม้แต่พันธะสัญญาขององค์กรที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า

### การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548, 67) ได้กล่าวถึงหลักการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 3 ขั้นตอน คือ

1. รับฟังอย่างตั้งใจ ไม่ขัดจังหวะ โน้มตัวไปข้างหน้า และแสดงปฏิกิริยาสนใจในรายละเอียด
2. แสดงความเข้าใจด้วยการทบทวนสิ่งที่ฟัง หรือปัญหานั้นว่าเข้าใจถูกต้องตรงกันหรือไม่ และถามถึงสิ่งที่ต้องการ
3. ตอบสนองด้วยความกระตือรือร้น ให้เกียรติ รู้สึกว่าเป็นเรื่องสำคัญ ปฏิบัติอย่างเป็น “คนพิเศษ” แก้ปัญหาทันทีที่ทำได้ รายงานผลเป็นระยะ และไม่อ้างระเบียบมากมาย

### การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กรต้องมีการตรวจสอบและติดตามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยมีรูปแบบเชิงปฏิบัติ 5 วิธีการดังนี้

1. พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น กล่องรับข้อเสนอแนะ โทรศัพท์ และผ่านทางเว็บไซต์ หรือแบบฟอร์มที่จัดให้ลูกค้ากรอก เป็นต้น
2. สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยองค์กรจะมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะด้วยแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

ทั้งนี้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญคือ

- 2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2551, 172)

3. การปลอมตัวเพื่อซื้อสินค้า โดยองค์กรอาจให้ผู้เชี่ยวชาญภายนอกทำการเยี่ยมชมศูนย์บริการหรือศูนย์จำหน่าย พร้อมกับให้ประเมินคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งประเด็นอื่นๆ
4. การวิเคราะห์อัตราการสูญเสียลูกค้า โดยพิจารณาตัวเลขของลูกค้าเก่าที่หายไป พร้อมศึกษาสาเหตุการจากไปของลูกค้า

5. ข้อมูลจากพนักงานขายหรือพนักงานบริการ เพราะเนื่องจากเป็นผู้ใกล้ชิดลูกค้า อยู่แล้วย่อมทราบข้อมูลต่างๆ ได้ดี (รองศาสตราจารย์ ดร.คุณชาติ รื่นรัมย์ รองศาสตราจารย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มล.สาวิกา อุณหันท์. 2548, 98)

### ความหมายของความคาดหวัง

พจนานุกรมเวบสเตอร์ (Webster's New world Dictionary, 1998 ; อ้างถึงใน เรือเอกหญิงนกุลยา ส่งสวัสดิ์. 2544) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดี โดยที่ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นการคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดี หรือไม่ก็ได้

พจนานุกรมของโคลิน (Collins Cobuild English Dictionary, 1997 ; อ้างถึงใน เรือเอกหญิงนกุลยา ส่งสวัสดิ์. 2544) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่ได้คาดหวังเอาไว้ เป็นความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และเป็นไปตามความต้องการที่ได้คาดหวังเอาไว้

เรือเอกหญิงนกุลยา ส่งสวัสดิ์ (2544, 8) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า ความคาดหวังเป็นความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเป็นในสิ่งที่ดี ที่ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, 6) ได้ให้ความหมายของ บริการ คือ พฤติกรรม/ กิจกรรม/ การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

การบริการ คือ กระบวนการ/ กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น

นอกจากนี้ยังสามารถนิยาม บริการ ให้แตกต่างจาก สินค้า ในเชิงการใช้หรือการบริโภค ได้ดังนี้

สินค้า คือ วัตถุประสงค์อันสัมผัสจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำการผลิตให้สำเร็จแล้วนำออกจำหน่าย หรือใช้สอยในภายหลังได้นั้น ส่วนคำว่า บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/ จากบริกร) และจะส่งมอบให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี ตามคำว่า SERVICE สามารถให้คำนิยามได้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

### ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ

ทฤษฎี 3 ไอ (หรือ Theory of Triple I) กล่าวถึงสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lake of Skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2. Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำ เพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัว ทำให้เขาทำไปทั้งๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาอนุญาตให้ต้องทำ แต่ก็ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายเช่นนี้

3. Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาประสงค์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเคียดเอาไว้มากๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป

จากการศึกษาพบว่ามีสาเหตุสำคัญ ที่เป็นต้นตอให้เกิดพฤติกรรมที่ก่อผลเสียต่องานบริการดังนี้

พฤติกรรมที่ก่อผลเสียต่องานบริการ	สาเหตุที่เป็นต้นตอของพฤติกรรมนี้
1. Innocence กระทำไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์	1. การขาดการฝึกอบรมที่ดีพอ เพราะฝ่ายจัดการมองข้ามหรือละเลย ไม่ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมพนักงานของตน และระดับหัวหน้างานในแต่ละสายงาน ก็ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงหรือโค้ชให้กับลูกทีมของตนเอง
2. Ignorance กระทำไปโดยความละเลย มักง่าย ไม่ใส่ใจเท่าที่ควร	2. เพราะขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดี และขาดการควบคุมที่ดี ขาดวินัยในการทำงาน จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บังคับบัญชา ระดับกลางที่จะต้องจัดตั้ง (Establish) ระบบการทำงานที่มีวินัยถูกต้อง จากนั้นต้องธำรงรักษา (Maintain) ระบบที่ดีนั้นให้คงอยู่ตลอดไป พร้อมๆ กับคิดหาทางปรับปรุง (Develop) ระบบงานให้ทันสมัยและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพดียิ่งๆ ขึ้นไป
3. Intention ความจงใจกระทำในสิ่งที่ไม่ควรหรือจงใจละเว้นไม่กระทำในสิ่งที่ควร	3. สาเหตุมาจากสภาพความจงใจหรือ Morale ของพนักงานผู้ทำหน้าที่บริการ ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ต้องศึกษาระบบการบริหารจากบุคคล การบังคับบัญชา ระบบเงินเดือน และค่าตอบแทน เพื่อค้นให้พบว่าพนักงานผู้นั้นได้สะสมความเกียจคร้านอะไรบ้างในงาน และมาจากปัจจัยเรื่องใด ต้องไปแก้ไขต้นเหตุอันนั้น

ที่มา วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539, 56

### การให้บริการที่เป็นเลิศ

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548, 38) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่เป็นเลิศ คือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการนั้น และช่วยแก้ไขปัญหาคือผู้รับบริการนั้นประสบอยู่ด้วยการ

1. เสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
2. ค้นหาวิธีการ หรือแนวทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
3. สามารถรู้และเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างหลากหลายของผู้รับบริการ

แต่ละคน

4. สร้างสรรค์บริการต่างๆ ให้เหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน

**บริการที่คาดหวัง (expected service)** เนื่องจากบริการมีลักษณะแตกต่างจากผลิตภัณฑ์คือ ไม่มีตัวตน ไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ คุณภาพไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการได้ก่อนตัดสินใจ ผู้รับบริการจึงคาดหวังในคุณภาพบริการ ซึ่งจากการศึกษาของ พาราเซอราแมน (Parasuraman, 1990 ; อ้างถึงในเรือเอกหญิง นกุลยา ส่งสวัสดิ์. 2544) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในบริการ มี 4 ปัจจัย คือ

1. ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ซึ่งเป็นคำบอกเล่าที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากเพื่อน ญาติพี่น้อง หรือคนรู้จัก ซึ่งเคยมาใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้ว และได้รับบริการที่ดี จึงทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังในบริการที่ได้รับฟังมา

2. ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันตามภูมิหลังของบุคคลนั้นๆ เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น

3. ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต เป็นประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง อาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับ หรือเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับมาก็ได้

4. ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการเป็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทราบจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์



ภาพที่ 1 หน้าที่ 7 ประการของผู้บริหาร เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

<p>1 Planning การวางแผน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Establish Objective</li> <li>: Define Mission</li> <li>: Define Job Requirement</li> <li>: Schedule Plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>= กำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย</li> <li>= กำหนดภารกิจ</li> <li>= กำหนดมาตรฐานผลงาน</li> <li>= กำหนดเวลาแผนงาน</li> </ul>
<p>2. Organizing การจัดองค์กร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Design Service Cycle</li> <li>: Service Activity Analysis</li> <li>: Analyse Job Function</li> <li>: Review Authority</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>= ออกแบบวงจรบริการ</li> <li>= วิเคราะห์กิจกรรมให้บริการต่างๆ</li> <li>= วิเคราะห์หน้าที่งานต่างๆ</li> <li>= ทบทวนการใช้อำนาจตัดสินใจ</li> </ul>
<p>3. Staffing การจัดสรรคน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Selecting</li> <li>: Training</li> <li>: Caring</li> <li>: Career Planning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>= การสรรหาบุคคลที่เหมาะสมกับงาน</li> <li>= การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร</li> <li>= การดูแลรักษาบุคลากร (ลูกค้าภายใน)</li> <li>= การให้แนวทางอาชีพและอนาคต</li> </ul>
<p>4. Leading (Directing) การนำการปฏิบัติ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Implementing of Plan</li> <li>: Doing as Sample</li> <li>: Teaching &amp; Coaching</li> <li>: Rewarding</li> <li>: Motivating &amp; Promoting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>= การลงมือปฏิบัติตามแผน</li> <li>= การทำให้อุเป็นตัวอย่าง</li> <li>= การสอนงานและเป็นพี่เลี้ยง</li> <li>= การให้รางวัลตอบแทน</li> <li>= การจูงใจและการเลื่อนขั้น</li> </ul>
<p>5. Controlling การควบคุมงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Implementing of Plan</li> <li>: Measure Service Performance</li> <li>: Evaluate Cause of Problem</li> <li>: Initiate Corrective Action</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>= การตั้งมาตรฐานบริการ</li> <li>= วัดผลการให้บริการ</li> <li>= ประเมินหาปัญหา</li> <li>= ทำมาตรการแก้ไข</li> </ul>
<p>6. Feedbacking (Reporting) การรายงานผล</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Information Collecting</li> <li>: Listen to Customer</li> <li>: Analyse Result</li> <li>: Report &amp; Feedback</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>= การเก็บรวบรวมข้อมูล</li> <li>= รับฟังเสียงจากลูกค้า</li> <li>= วิเคราะห์ผลการทำงาน</li> <li>= รายงานและป้อนกลับ</li> </ul>
<p>7. Budgeting การจัดสรรงบประมาณ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Cost Analysis &amp; Need</li> <li>: Resource Allocation</li> <li>: Effectiveness Study</li> <li>: Budget Planning &amp; Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>= วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและความต้องการ</li> <li>= จัดสรรทรัพยากรขององค์กร</li> <li>= ศึกษาประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ</li> <li>= การวางแผนและควบคุมงบประมาณ</li> </ul>

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรือเอกหญิงนกุลยา ส่งสวัสดิ์ (2544) ได้ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก และศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการให้บริการในปัจจุบันกับความคาดหวังคุณภาพบริการของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ สำหรับความคาดหวังนั้น พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพบริการระหว่างการให้บริการในปัจจุบันกับความคาดหวังในอนาคตนั้น พบว่า ไม่ค่อยมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือการได้รับความพึงพอใจจะมากหรือน้อยไม่มีผลต่อความคาดหวัง

จันทิมา วิไพบุลย์ และคณะ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี โดยสำรวจความพึงพอใจในบริการ 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านการประสานงานของบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 97.3 มีความพึงพอใจในบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเกินร้อยละ 80

นฤตม จำปา (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามภารกิจทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอนรายวิชาปฏิบัติการ ด้านงานวิจัย ด้านบริการวิชาการทางวิทยาศาสตร์ โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ นักศึกษาของเขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี อาจารย์ประจำ เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี และบุคคลภายนอกที่ส่งตัวอย่างรับบริการทดสอบ ผลการวิจัยพบว่า

##### 1. ด้านการเรียนการสอนรายวิชาปฏิบัติการ

สำหรับอาจารย์ที่สอนรายวิชาปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของนักวิทยาศาสตร์ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ มีความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และด้านเครื่องมือวิทยาศาสตร์ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

สำหรับนักศึกษาที่เรียนรายวิชาปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของนักวิทยาศาสตร์ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ มีความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และด้านเครื่องมือวิทยาศาสตร์ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

## 2. ด้านงานวิจัย

สำหรับบุคลากรผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของนักวิทยาศาสตร์ในระดับพอใจ มีความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และด้านเครื่องมือวิทยาศาสตร์ในระดับปานกลาง

## 3. ด้านบริการวิชาการทางวิทยาศาสตร์

สำหรับบุคคลภายนอกที่ส่งตัวอย่างรับบริการทดสอบ มีความพึงพอใจต่อวิธีการตรวจวิเคราะห์ ด้านเครื่องมือในการตรวจวิเคราะห์ ด้านผู้ตรวจวิเคราะห์ ในระดับพอใจ ส่วนด้านผลการตรวจวิเคราะห์ มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

นิเวศน์ คำรัตน์ และคณะ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปี 2549 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลงานการให้บริการ และด้านภาพรวมของการให้บริการของหน่วยงานบริการ 5 หน่วยงาน ได้แก่ งานวิทยบริการ งานทะเบียน งานกิจการนักศึกษา งานการเงินและงานพัสดุ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ โดยภาพรวมเป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.30 และชาย ร้อยละ 37.70 เป็นนักศึกษาภาคปกติ ร้อยละ 37.80 นักศึกษาภาค กศ.ยช. ร้อยละ 15.80 นักศึกษา กศ.บป. ร้อยละ 29.50 ประชาชน ร้อยละ 5.40 และบุคลากรในมหาวิทยาลัย ร้อยละ 11.40 และช่วงเวลาที่มารับบริการมากที่สุด อยู่ในช่วง 10.01 – 12.00 น. ร้อยละ 38.30 ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการโดยภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60 และด้านผลการให้บริการ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 และค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20

ปรีดาพร ธรรมรัตน์ และคณะ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดชายหาดเคลื่อนที่ เทศบาลนครสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านวัสดุการศึกษา ด้านส่งเสริมการอ่าน และด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

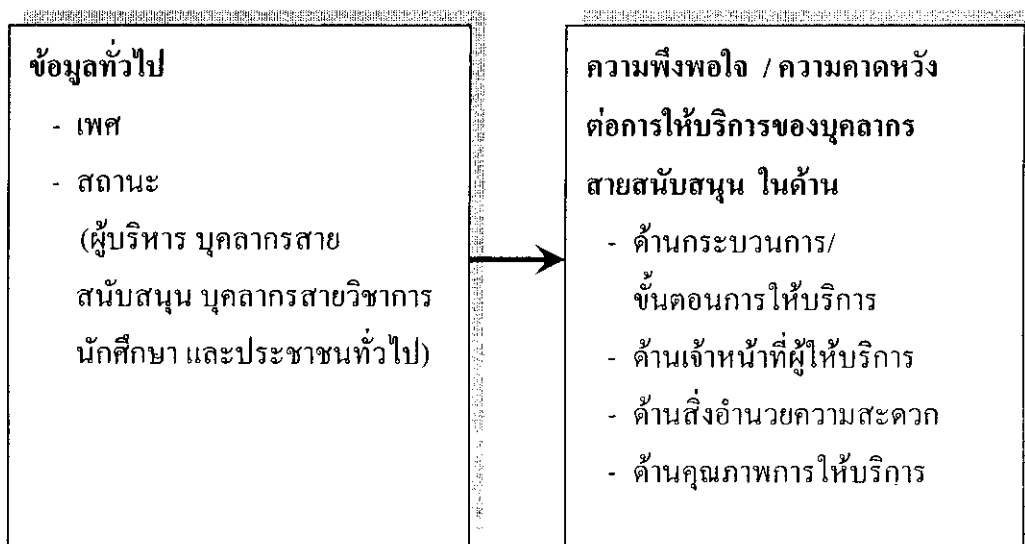
1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เทศบาลนครสงขลาทุกด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เทศบาลนครสงขลา ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ไม่แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการห้องสมุดชายหาดเคลื่อนที่ เทศบาลนครสงขลา ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าโดยส่วนใหญ่ การสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการควรต้องพิจารณาในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์นั้น ได้กำหนดให้มีตัวแปรต้นคือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ และสถานะ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ ความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### คำถามวิจัย

1. ผู้รับบริการกลุ่มงานต่างๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นการให้บริการด้านต่างๆ ระดับใด
2. ผู้รับบริการกลุ่มงานต่างๆ มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในประเด็นการให้บริการด้านต่างๆ ระดับใด

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ และระดับความคาดหวัง ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาระบบงานการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ นักศึกษา และประชาชนที่รับบริการกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เนื่องจากในการวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อันประกอบด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ซึ่งแต่ละกลุ่มงานมีภารกิจ และขอบเขตประชากรผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าความน่าจะเป็น (non - probability sampling) แบบสะดวก (convenience sampling)

ตารางที่ 1 การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดี  
วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป</b>		
1.1 กิจกรรมบริหารและธุรการ	50	27.77
- นักศึกษา	(15)	(30.00)
- บุคลากรสายวิชาการ	(15)	(30.00)
- บุคลากรสายสนับสนุน	(15)	(30.00)
- ประชาชน (ผู้สมัครงาน/ ผู้ติดต่อ ราชการ)	(5)	(10.00)
1.2 กิจกรรมนโยบายและแผน	30	16.67
- ผู้บริหาร	(16)	(53.33)
- บุคลากรสายสนับสนุน	(14)	(46.67)
1.3 กิจกรรมอาคารสถานที่	50	27.77
- นักศึกษา	(10)	(20.00)
- บุคลากรสายวิชาการ	(20)	(40.00)
- บุคลากรสายสนับสนุน	(20)	(40.00)
1.4 กิจกรรมบริหารงบประมาณ	50	27.77
- นักศึกษา	(15)	(30.00)
- บุคลากรสายวิชาการ	(15)	(30.00)
- บุคลากรสายสนับสนุน	(15)	(30.00)
- ประชาชน (ผู้ประกอบการ/ ร้านค้า)	(5)	(10.00)
<b>รวม</b>	<b>180</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
<b>2. กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ</b>		
2.1 กิจกรรมบริการการศึกษา	50	33.33
- นักศึกษา	(20)	(40.00)
- บุคลากรสายวิชาการ	(20)	(40.00)
- บุคลากรสายสนับสนุน	(10)	(20.00)
2.2 กิจกรรมกิจการนักศึกษา	50	33.33
- นักศึกษา	(50)	(100.00)
2.3 กิจกรรมทะเบียนและ ประมวลผล	50	33.33
- นักศึกษา	(50)	(100.00)
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>3. กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>		
3.1 กิจกรรมบริการ คอมพิวเตอร์และปฏิบัติการ ทางภาษา	50	33.33
- นักศึกษา	(20)	(40.00)
- บุคลากรสายวิชาการ	(20)	(40.00)
- บุคลากรสายสนับสนุน	(10)	(20.00)
3.2 กิจกรรมเทคโนโลยี	50	33.33
ทางการศึกษา	50	33.33
- นักศึกษา	(20)	(40.00)
- บุคลากรสายวิชาการ	(20)	(40.00)
- บุคลากรสายสนับสนุน	(10)	(20.00)
- นักศึกษา	(50)	(100.00)
- บุคลากรสายวิชาการ	(20)	(40.00)
- บุคลากรสายสนับสนุน	(10)	(20.00)



## ตารางที่ 1 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
3.3 กิจกรรมห้องสมุด	(20)	(40.00)
- นักศึกษา	(20)	(40.00)
- บุคลากรสายวิชาการ	(10)	(20.00)
- บุคลากรสายสนับสนุน		
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และ เครื่องมือกลาง</b>		
- นักศึกษา	(30)	(60.00)
- บุคลากรสายวิชาการ	(15)	(30.00)
- ประชาชน (ผู้ใช้บริการตรวจ วิเคราะห์ตัวอย่าง)	(5)	(10.00)
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>530</b>	<b>100.00</b>

## 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นสถานภาพของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านต่างๆ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยกำหนดตัวเลือกดังนี้

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น

มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

โดยมีวิธีการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดรูปแบบ และข้อคำถามในแบบสำรวจ
2. ศึกษาระบบงานของกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. ยกร่างแบบสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังและต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ โดยดัดแปลงและปรับปรุงจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปี 2549 เป็นหลัก (นิเวศน์ คำรัตน์ และคณะ. 2549)
4. นำแบบสำรวจให้ที่ปรึกษาโครงการ และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม
5. นำแบบสำรวจมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาโครงการและผู้ทรงคุณวุฒิ
6. นำแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## 2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง จำนวนทั้งสิ้น 530 คน โดยสำรวจในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้มอบหมายให้นักศึกษาเป็นผู้แจกและเก็บแบบสำรวจ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ

2. ผู้วิจัยได้แจกแบบสำรวจ โดยนำส่งให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนและผู้บริหาร และนำส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน/หน่วยงานภายนอกที่รับบริการ

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสำรวจที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ

2. นำแบบสำรวจฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบ

ตอนที่ 2 แบบสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังและต่อ

การให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อคำถาม จำนวนโดยถือเกณฑ์ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น

วิเคราะห์โดยการสรุปรวบรวมจัดเป็นหมวดหมู่ สรุปความถี่

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในกลุ่มงานต่างๆ อันประกอบด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง

ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบ

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อคำถาม คำนวณโดยถือเกณฑ์ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจ/ ความคาดหวังในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น วิเคราะห์โดยการสรุปรวบรวมจัดเป็นหมวดหมู่ นำเสนอเป็นความเรียง และนับค่าความถี่

โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการโดยภาพรวม

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากบุคลากร  
ทุกกลุ่มงานของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	14	4.20
บุคลากรสายวิชาการ	70	21.20
บุคลากรสายสนับสนุน	49	14.80
นักศึกษา	173	52.40
ประชาชน/หน่วยงานภายนอกที่รับบริการ	24	7.30
รวมทั้งสิ้น	330	100.00

จากตารางที่ 2 กลุ่มผู้รับบริการ โดยภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ร้อยละ 52.40 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 21.20 บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 14.80 ประชาชน/หน่วยงานภายนอกที่รับบริการ ร้อยละ 7.30 และผู้บริหาร ร้อยละ 4.20

ตารางที่ 3 ความถี่ในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม

กลุ่มงาน/กิจกรรม	ความถี่ในการใช้บริการ (ร้อยละ)			
	บ่อยมาก	บ่อย	นาน ๆ ครั้ง	ไม่ระบุ
กลุ่มงานบริหารทั่วไป				
นโยบายและแผน	7.90	27.60	38.50	26.10
บริหารและธุรการ	12.40	37.90	28.50	21.20
บริหารงบประมาณ	17.00	38.50	25.50	19.10
อาคารสถานที่	23.00	41.50	20.90	14.50
กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ				
บริการการศึกษา	9.70	38.80	28.80	22.70
กิจการนักศึกษา	13.90	35.80	30.00	20.30

ตารางที่ 3 (ต่อ)

กลุ่มงาน/กิจกรรม	ความถี่ในการใช้บริการ (ร้อยละ)			
	บ่อยมาก	บ่อย	นาน ๆ ครั้ง	ไม่ระบุ
ทะเบียนและประมวลผล	17.60	40.90	26.40	15.20
<b>กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>				
เทคโนโลยีทางการศึกษา	15.80	38.50	25.50	20.30
บริการคอมพิวเตอร์และปฏิบัติการทางภาษา	24.20	38.20	21.20	16.40
ห้องสมุด	22.70	40.00	22.70	14.50
<b>กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง</b>	<b>19.40</b>	<b>26.70</b>	<b>32.70</b>	<b>21.20</b>

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละกลุ่มงาน ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังนี้

#### 1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป

##### 1.1 กิจกรรมนโยบายและแผน

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมนโยบายและแผน นานๆ ครั้ง (ร้อยละ 38.50) รองลงมาคือ บ่อย (ร้อยละ 27.60) บ่อยมาก (ร้อยละ 7.90) ตามลำดับ และ ไม่ระบุ (ร้อยละ 26.10)

##### 1.2 กิจกรรมบริหารและธุรการ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมบริหารและธุรการ บ่อย (ร้อยละ 37.90) รองลงมาคือ นานๆ ครั้ง (ร้อยละ 28.50) บ่อยมาก (ร้อยละ 12.40) ตามลำดับ และ ไม่ระบุ (ร้อยละ 21.20)

##### 1.3 กิจกรรมบริหารงบประมาณ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมบริหารงบประมาณ บ่อย (ร้อยละ 38.50) รองลงมาคือ นานๆ ครั้ง (ร้อยละ 25.50) บ่อยมาก (ร้อยละ 17.00) ตามลำดับ และ ไม่ระบุ (ร้อยละ 19.10)

##### 1.4 กิจกรรมอาคารสถานที่

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมอาคารสถานที่ บ่อย (ร้อยละ 41.50) รองลงมาคือ บ่อยมาก (ร้อยละ 23.00) นานๆ ครั้ง (ร้อยละ 20.90) ตามลำดับ และ ไม่ระบุ (ร้อยละ 14.50)

## 2. กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

### 2.1 กิจกรรมบริการการศึกษา

ส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมบริการการศึกษาบ่อย (ร้อยละ 38.80) รองลงมาคือ นานๆ ครั้ง (ร้อยละ 28.80) บ่อยมาก (ร้อยละ 9.70) ตามลำดับ และไม่ระบุ (ร้อยละ 22.70)

### 2.2 กิจกรรมกิจการนักศึกษา

ส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมกิจการนักศึกษาน้อย (ร้อยละ 35.80) รองลงมาคือ นานๆ ครั้ง (ร้อยละ 30.00) บ่อยมาก (ร้อยละ 13.90) ตามลำดับ และไม่ระบุ (ร้อยละ 20.30)

### 2.3 กิจกรรมทะเบียนและประมวลผล

ส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมทะเบียนและประมวลผลบ่อย (ร้อยละ 40.90) รองลงมาคือ นานๆ ครั้ง (ร้อยละ 26.40) บ่อยมาก (ร้อยละ 17.60) ตามลำดับ และไม่ระบุ (ร้อยละ 15.20)

## 3. กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 3.1 กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา

ส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษาน้อย (ร้อยละ 38.50) รองลงมาคือ นานๆ ครั้ง (ร้อยละ 25.50) บ่อยมาก (ร้อยละ 15.80) ตามลำดับ และไม่ระบุ (ร้อยละ 20.30)

### 3.2 กิจกรรมบริการคอมพิวเตอร์และปฏิบัติการทางภาษา

ส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมบริการคอมพิวเตอร์และปฏิบัติการทางภาษาน้อย (ร้อยละ 38.20) รองลงมาคือ บ่อยมาก (ร้อยละ 24.20) นานๆ ครั้ง (ร้อยละ 21.20) ตามลำดับ และไม่ระบุ (ร้อยละ 16.40)

### 3.3 กิจกรรมห้องสมุด

ส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกิจกรรมห้องสมุดบ่อย (ร้อยละ 40.00) รองลงมาคือ บ่อยมาก และนานๆ ครั้ง เท่ากันคือ (ร้อยละ 22.70) ตามลำดับ และไม่ระบุ (ร้อยละ 14.50)

## 4. กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง

ส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างใช้บริการกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลางนานๆ ครั้ง (ร้อยละ 32.70) รองลงมาคือ บ่อย (ร้อยละ 26.70) บ่อยมาก (ร้อยละ 19.70) ตามลำดับ และไม่ระบุ (ร้อยละ 21.20)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังและของผู้รับบริการต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.07	0.80	ปานกลาง	4.07	0.88	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.30	0.84	ปานกลาง	4.09	0.91	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.99	0.80	ปานกลาง	4.07	0.88	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.24	0.85	ปานกลาง	4.14	0.93	มาก
รวม	3.14	0.71	ปานกลาง	4.12	0.83	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.14$ ) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.30$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.24$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.07$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 2.99$ ) ตามลำดับ

และผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.12$ ) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.14$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.09$ ) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน คือ ( $\bar{x} = 4.07$ )

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน



ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	2.91	1.02	ปานกลาง	4.00	1.06	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.04	0.99	ปานกลาง	4.12	0.99	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	3.01	0.99	ปานกลาง	4.05	1.00	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.17	0.96	ปานกลาง	4.05	1.00	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.16	0.96	ปานกลาง	4.05	1.00	มาก
6. ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ	3.11	0.99	ปานกลาง	4.04	1.01	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.08	0.97	ปานกลาง	4.10	0.95	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.07</b>	<b>0.80</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.07</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.20	1.02	ปานกลาง	4.01	1.05	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.42	1.00	ปานกลาง	4.05	0.97	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ	3.21	1.05	ปานกลาง	4.07	1.05	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความแม่นยำในกฎระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาได้	3.19	0.99	ปานกลาง	4.08	1.04	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการ	3.24	1.00	ปานกลาง	4.12	0.99	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.23	1.02	ปานกลาง	4.04	1.09	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.55	1.08	ปานกลาง	4.16	1.02	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.30</b>	<b>0.84</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.09</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	3.03	1.06	ปานกลาง	4.01	1.00	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.29	0.98	ปานกลาง	4.04	0.97	มาก
3. ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ	2.86	1.05	ปานกลาง	4.13	1.01	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์	2.98	1.03	ปานกลาง	4.12	0.96	มาก
5. การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ	3.05	1.03	ปานกลาง	4.09	1.00	มาก
6. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2.88	0.98	ปานกลาง	4.07	1.00	มาก
7. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้	2.87	0.97	ปานกลาง	4.02	1.02	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.99</b>	<b>0.80</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.07</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.19	0.97	ปานกลาง	4.09	1.01	มาก
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	3.30	0.91	ปานกลาง	4.16	1.00	มาก
3. ได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	3.21	0.99	ปานกลาง	4.13	1.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.85</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.14</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.14</b>	<b>0.71</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.12</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับปานกลาง และมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก

โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.07$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.17$ ) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.16$ ) ระยะเวลาารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.11$ ) ระยะเวลาการให้บริการ

มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.08$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.04$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.01$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 2.91$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.12$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.10$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.05$ ) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.05$ ) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 4.05$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.04$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 4.00$ )

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.30$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.55$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ( $\bar{x} = 3.42$ ) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.24$ ) การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.23$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.21$ ) ความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 3.20$ ) และมีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.19$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.16$ ) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 4.12$ ) มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.08$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.07$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 4.05$ ) การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 4.04$ ) และความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 4.01$ )

## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.99$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.29$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 3.05$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.03$ ) คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 2.98$ ) ป้าย/ข้อความบอก

จุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 2.88$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 2.87$ ) และความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.86$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.13$ ) คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 4.12$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 4.09$ ) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.07$ ) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.04$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 4.02$ ) และสถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 4.01$ )

#### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.24$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.30$ ) การได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.21$ ) และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.19$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.16$ ) การได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.13$ ) และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 4.09$ )

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.40	0.86	ปานกลาง	4.38	0.84	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.29	1.00	ปานกลาง	4.49	0.64	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.28	0.91	ปานกลาง	4.43	0.72	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.46	0.92	ปานกลาง	4.40	0.75	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.47	0.87	ปานกลาง	4.46	0.73	มาก
6. ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ	3.32	1.04	ปานกลาง	4.44	0.71	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.26	0.89	ปานกลาง	4.49	0.61	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.35</b>	<b>0.76</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.44</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.62	0.88	มาก	4.42	0.76	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.69	0.90	มาก	4.42	0.71	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ	3.56	0.99	มาก	4.44	0.79	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาได้	3.41	0.93	ปานกลาง	4.46	0.72	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงกับความ ต้องการ	3.43	0.83	ปานกลาง	4.42	0.68	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.53	0.90	มาก	4.45	0.73	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.87	0.93	มาก	4.62	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>	<b>4.46</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	3.55	0.86	มาก	4.47	0.68	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.68	0.75	มาก	4.44	0.74	มาก
3. ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ	3.33	0.90	ปานกลาง	4.49	0.66	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์	3.27	0.93	ปานกลาง	4.44	0.79	มาก
5. การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ/	3.43	0.90	ปานกลาง	4.45	0.69	มาก
6. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.09	1.02	ปานกลาง	4.38	0.73	มาก
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้	3.04	0.98	ปานกลาง	4.40	0.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.33</b>	<b>0.68</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.46</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.56	0.93	มาก	4.51	0.66	มากที่สุด
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	3.65	0.76	มาก	4.57	0.64	มากที่สุด
3. ได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	3.49	0.89	ปานกลาง	4.48	0.69	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>	<b>4.52</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.40</b>	<b>0.62</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.49</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบริหารทั่วไป ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขต สุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบริหารทั่วไป ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เท่ากันคือ ( $\bar{x} = 3.57$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.35$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.33$ )

และผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบริหารทั่วไป ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.49$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.52$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากันคือ ( $\bar{x} = 4.46$ ) และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.44$ )

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบริหารทั่วไป ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.35$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.47$ ) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.46$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.40$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับการบริการ ( $\bar{x} = 3.32$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.29$ ) ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.28$ ) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.26$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบริหารทั่วไป ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.40$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.49$ ) ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 4.49$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับการบริการ ( $\bar{x} = 4.44$ ) ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.43$ ) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.40$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 4.38$ )

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบริหารทั่วไปต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.57$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.87$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 3.69$ ) ความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 3.62$ ) ความเอาใจใส่

กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.56$ ). การให้คำปรึกษาเหมือนกัน  
 ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.53$ ) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.43$ ) และมีความ  
 แม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.41$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงาน  
 บริหารทั่วไปต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.46$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความ  
 ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.62$ ) มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงาน  
 ในหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.46$ ) การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 4.45$ )  
 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.44$ ) ความสุภาพ  
 กิริยามารยาท ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง และมีความสามารถในการ  
 ให้คำปรึกษาเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.42$ )

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่ม  
 งานบริหารทั่วไป ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.33$ ) โดยมีระดับความ  
 พึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.68$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวก  
 ในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.55$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ  
 อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 3.43$ ) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์  
 ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.33$ ) คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 3.27$ )  
 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 3.09$ )  
 และสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 3.04$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงาน  
 บริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.46$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความ  
 เพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.49$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวก  
 ในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 4.47$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ  
 อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 4.45$ ) คุณภาพและความทันสมัยของ  
 เครื่องมือ/อุปกรณ์ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.44$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/  
 คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 4.40$ ) และป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ  
 ชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.38$ )

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่ม  
 งานบริหารทั่วไป ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.57$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจ



ต่อการได้รับข้อมูลที่ต้องการ ( $\bar{x} = 3.65$ ) การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.56$ ) และการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.49$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานบริหารทั่วไป ด้านคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.52$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการได้รับข้อมูลที่ต้องการ ( $\bar{x} = 4.57$ ) การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 4.51$ ) และการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.48$ )

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	2.63	0.94	ปานกลาง	3.76	0.85	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.15	0.94	ปานกลาง	4.07	0.92	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.17	0.93	ปานกลาง	3.91	0.88	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.26	0.79	ปานกลาง	4.02	0.85	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.26	0.85	ปานกลาง	3.88	0.88	มาก
6. ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ	3.23	0.88	ปานกลาง	4.01	0.83	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.31	0.84	ปานกลาง	4.01	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.16</b>	<b>0.64</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.96</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.18	0.84	ปานกลาง	3.85	0.80	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.53	0.90	มาก	3.94	0.90	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ	3.44	0.83	ปานกลาง	4.01	1.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาได้	3.46	0.86	ปานกลาง	4.00	0.82	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการ	3.52	0.93	มาก	4.04	0.81	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.30	0.87	ปานกลาง	3.95	0.93	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.75	0.90	มาก	4.04	0.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.46</b>	<b>0.64</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.98</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	2.95	1.03	ปานกลาง	3.77	0.71	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.35	1.09	ปานกลาง	3.82	0.83	มาก
3. ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ	3.11	0.92	ปานกลาง	3.97	0.83	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์	3.32	0.89	ปานกลาง	3.89	0.88	มาก
5. การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ/	3.35	0.86	ปานกลาง	3.95	0.91	มาก
6. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.11	0.80	ปานกลาง	4.05	0.83	มาก
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสาร ให้ความรู้	3.09	0.94	ปานกลาง	3.98	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.20</b>	<b>0.70</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.93</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.40	0.79	มาก	4.08	0.73	มาก
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	3.40	0.88	มาก	4.13	0.86	มาก
3. ได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	3.49	0.94	มาก	4.22	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>	<b>4.14</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.32</b>	<b>0.55</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.99</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสาย สนับสนุนกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขต สุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.32$ ) ทั้งนี้

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.46$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.43$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.20$ ) และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.16$ )

และผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมต่อการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.99$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณา ในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้าน คุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.14$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.98$ ) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.96$ ) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.93$ )

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับ ความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสาย สนับสนุนกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.16$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.31$ ) ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.26$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับ บริการ ( $\bar{x} = 3.23$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.17$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.15$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความ คล่องตัว ( $\bar{x} = 2.63$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงาน สนับสนุนวิชาการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96$ ) โดยมีระดับ ความคาดหวังต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.07$ ) ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.02$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.01$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.91$ ) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.88$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.76$ )

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.75$ ) ความเหมาะสมใน

การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 3.53$ ) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.52$ ) มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.46$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.44$ ) การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.30$ ) และความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 3.18$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงาน สนับสนุนวิชาการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความสามารถในการให้คำปรึกษา เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.04$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.01$ ) มีความแม่นยำ ในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.00$ ) การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.95$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 3.94$ ) และความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 3.95$ )

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.20$ ) โดยมีระดับ ความพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และการจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.35$ ) คุณภาพและความทันสมัยของ เครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 3.32$ ) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ และป้าย/ ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.11$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 3.09$ ) และสถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวก ในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 2.95$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงาน สนับสนุนวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.93$ ) โดยมีระดับความคาดหวัง ต่อป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.05$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 3.98$ ) ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการ ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.97$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวก ต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 3.95$ ) คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 3.89$ ) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.82$ ) และสถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวก ในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.77$ )

#### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุน  
กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43$ ) โดยมีระดับ  
ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.49$ )  
การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.40$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงาน  
สนับสนุนวิชาการ ด้านคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) โดยมีระดับความคาดหวัง  
ต่อการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.22$ ) การได้รับข้อมูลที่  
ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.13$ ) และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 4.08$ )

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขต  
สุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.00	0.77	ปานกลาง	4.06	1.08	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.04	0.91	ปานกลาง	4.16	1.04	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	2.97	0.86	ปานกลาง	4.13	0.96	มาก
4. ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.05	0.96	ปานกลาง	4.03	1.12	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.08	0.91	ปานกลาง	4.17	0.94	มาก
6. ระยะเวลาการคอยก่อนการได้รับบริการ	3.01	0.95	ปานกลาง	4.03	1.14	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.04	0.90	ปานกลาง	4.18	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.02</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.11</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.18	0.96	ปานกลาง	4.16	1.05	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.37	0.97	ปานกลาง	4.13	0.96	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ	2.99	1.04	ปานกลาง	4.14	0.99	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาได้	3.03	0.96	ปานกลาง	4.17	1.09	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงกับความ ต้องการ	3.14	1.02	ปานกลาง	4.24	1.01	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.15	1.03	ปานกลาง	4.10	1.18	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.47	1.06	ปานกลาง	4.16	1.07	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.21</b>	<b>0.81</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.17</b>	<b>0.96</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	2.85	0.92	ปานกลาง	4.04	1.05	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.12	0.93	ปานกลาง	4.14	0.96	มาก
3. ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ	2.42	1.00	น้อย	4.24	1.07	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์	2.62	1.03	ปานกลาง	4.32	0.89	มาก
5. การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ/	2.77	1.00	ปานกลาง	4.22	0.96	มาก
6. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2.64	0.95	ปานกลาง	4.07	1.18	มาก
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสาร ให้ความรู้	2.77	0.86	ปานกลาง	4.05	1.03	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.73</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.15</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.03	0.82	ปานกลาง	4.10	1.05	มาก
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	3.18	0.81	ปานกลาง	4.09	1.07	มาก
3. ได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	3.06	0.89	ปานกลาง	4.06	1.19	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.09</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.10</b>	<b>1.04</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>2.99</b>	<b>0.59</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.19</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.99$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.21$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.09$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.02$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 2.73$ )

และผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.19$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.17$ ) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.15$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.11$ ) และด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.10$ )

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.02$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอนเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.08$ ) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.05$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ

ผู้รับบริการเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.34$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.01$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.00$ ) และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.97$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.11$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.18$ ) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 4.17$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.16$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.13$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 4.06$ ) และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.03$ )

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.21$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.47$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 3.37$ ) ความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 3.18$ ) การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.15$ ) เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.14$ ) มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.03$ ) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 2.99$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.17$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการมีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 4.24$ ) มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.17$ ) ความสุภาพ กิริยามารยาท และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.16$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.14$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 4.13$ ) และการให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 4.10$ )

## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.73$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.12$ ) สถานที่ตั้งของ



กลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 2.85$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ และสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้เท่ากัน ( $\bar{x} = 2.77$ ) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 2.64$ ) คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 2.62$ ) และความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.42$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.15$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 4.32$ ) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.24$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 4.22$ ) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.14$ ) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.07$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 4.05$ ) และสถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 4.04$ )

#### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.09$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.18$ ) การได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.06$ ) และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.03$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.10$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 4.10$ ) การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.09$ ) และการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.06$ )

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	1.90	1.15	น้อย	3.25	1.32	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.27	0.84	น้อย	3.19	1.08	ปานกลาง
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	2.18	1.14	น้อย	3.07	1.23	ปานกลาง
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	2.52	0.97	ปานกลาง	3.27	1.07	ปานกลาง
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	2.38	1.06	น้อย	3.04	1.15	ปานกลาง
6. ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ	2.61	0.86	ปานกลาง	3.11	1.00	ปานกลาง
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	2.31	1.15	น้อย	3.09	1.19	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.31</b>	<b>0.89</b>	<b>น้อย</b>	<b>3.19</b>	<b>1.02</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.27	1.12	น้อย	2.90	1.23	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.68	1.09	ปานกลาง	3.13	1.08	ปานกลาง
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ	2.45	1.04	น้อย	3.06	1.20	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงาน ในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาได้	2.55	1.07	ปานกลาง	3.04	1.19	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	2.55	1.14	ปานกลาง	3.19	1.27	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	2.52	1.15	ปานกลาง	2.97	1.20	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	2.65	1.21	ปานกลาง	3.16	1.23	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.54</b>	<b>0.96</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.09</b>	<b>1.06</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	2.25	1.23	น้อย	3.19	1.27	ปานกลาง
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	2.62	0.97	ปานกลาง	3.16	1.05	ปานกลาง
3. ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ	2.34	1.11	น้อย	3.28	1.25	ปานกลาง
4. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์	2.55	1.07	ปานกลาง	3.26	1.03	ปานกลาง
5. การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ/	2.27	1.07	น้อย	3.09	1.20	ปานกลาง
6. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2.53	0.95	ปานกลาง	3.35	1.05	ปานกลาง
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสาร ให้ความรู้	2.33	1.02	น้อย	3.04	1.24	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.43</b>	<b>0.91</b>	<b>น้อย</b>	<b>3.20</b>	<b>1.02</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	2.26	0.98	น้อย	3.02	1.25	ปานกลาง
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	2.53	1.03	ปานกลาง	3.38	1.24	ปานกลาง
3. ได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	2.41	1.09	น้อย	3.26	1.03	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.42</b>	<b>0.93</b>	<b>น้อย</b>	<b>3.25</b>	<b>1.07</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>2.48</b>	<b>0.88</b>	<b>น้อย</b>	<b>3.27</b>	<b>0.97</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.48$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 2.54$ ) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 2.43$ ) ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.42$ ) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.31$ )

และผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.27$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.25$ ) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.20$ ) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.19$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.09$ )

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.31$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 2.61$ ) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.52$ ) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนเท่ากัน ( $\bar{x} = 2.38$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเท่ากัน ( $\bar{x} = 2.31$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.27$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.18$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 1.90$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.19$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.27$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.25$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.19$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.11$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.09$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.07$ ) และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.04$ )

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.54$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย นุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 2.68$ ) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 2.65$ ) มีความแม่นยำในกฎระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และมีความสามารถในการให้คำปรึกษา เท่ากัน ( $\bar{x} = 2.55$ )

การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 2.52$ ) ความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และ ความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 2.45$ ) และความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 2.27$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงาน ปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.09$ ) โดยมีระดับความคาดหวังการมีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.19$ ) ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.16$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 3.13$ ) ความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.06$ ) มีความ มั่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.04$ ) การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 2.97$ ) และความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 2.90$ )

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.43$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 2.62$ ) คุณภาพและ ความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 2.55$ ) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 2.53$ ) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.34$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้เท่ากัน ( $\bar{x} = 2.33$ ) การจัดสถานที่และ การจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 2.27$ ) และสถานที่ตั้งของ กลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 2.25$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงาน ปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.20$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 3.35$ ) ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.28$ ) คุณภาพ และความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 3.26$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกใน การเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.19$ ) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.16$ ) การจัดสถานที่และ การจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 3.09$ ) และสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 3.04$ )

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.42$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 2.53$ ) การได้รับบริการ/

ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 2.41$ ) และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 2.56$ )

สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ด้านคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.38$ ) การได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.26$ ) และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.02$ )

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามกลุ่มผู้บริหารในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.78	0.89	มาก	4.46	0.77	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.28	1.26	ปานกลาง	4.69	0.63	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.35	0.92	ปานกลาง	4.69	0.63	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.64	0.84	มาก	4.46	0.66	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.85	1.02	มาก	4.61	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ	3.50	1.28	มาก	4.46	0.77	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.14	1.23	ปานกลาง	4.53	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.51</b>	<b>0.97</b>	<b>มาก</b>	<b>4.56</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.92	0.86	มาก	4.42	0.85	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.71	0.91	มาก	4.28	0.91	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ	3.71	1.26	มาก	4.57	0.75	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาได้	3.35	0.74	ปานกลาง	4.64	0.63	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการ	3.42	0.75	ปานกลาง	4.50	0.51	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.71	1.13	มาก	4.71	0.61	มากที่สุด
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.00	0.73	มาก	4.92	0.26	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>	<b>4.58</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 10 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	3.92	0.99	มาก	4.28	0.72	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.92	0.61	มาก	4.28	0.61	มาก
3. ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ	3.33	0.88	ปานกลาง	4.30	0.63	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์	3.36	0.67	ปานกลาง	4.38	0.96	มาก
5. การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ/	3.78	0.69	มาก	4.21	0.80	มาก
6. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2.64	0.92	ปานกลาง	4.50	0.65	มากที่สุด
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้	2.23	0.83	น้อย	4.28	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.32</b>	<b>0.39</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.34</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.85	1.02	มาก	4.64	0.74	มากที่สุด
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	3.64	0.84	มาก	4.50	0.85	มากที่สุด
3. ได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	3.35	1.15	ปานกลาง	4.35	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>	<b>4.50</b>	<b>0.70</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.43</b>	<b>0.58</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.46</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ กลุ่มผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.61$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.55$ ) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.51$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.32$ )

และกลุ่มผู้บริหารมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.46$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.58$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.56$ ) ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.50$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.34$ )



ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.51$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.85$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.78$ ) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.64$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.50$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.35$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.28$ ) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.14$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้บริหารต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.56$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความรวดเร็วในการให้บริการและความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.69$ ) ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 4.61$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.53$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 4.00$ ) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.46$ )

### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.55$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.00$ ) ความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 3.92$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ และการให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.71$ ) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.42$ ) และมีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.35$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้บริหารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.58$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.92$ ) การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 4.71$ ) มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.64$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.57$ ) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 4.50$ )

ความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 4.42$ ) และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 4.28$ )

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.32$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.92$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 3.78$ ) คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 3.36$ ) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.33$ ) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 2.64$ ) และสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 2.23$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้บริหารต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.34$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.50$ ) คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 4.38$ ) ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.30$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.28$ ) และการจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 4.21$ )

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.61$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.85$ ) การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.64$ ) และการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.35$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้บริหารต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 4.64$ ) การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.50$ ) และการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.34$ )

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.15	0.87	ปานกลาง	4.49	0.79	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.09	1.17	ปานกลาง	4.55	0.75	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.30	0.91	ปานกลาง	4.46	0.78	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.40	1.00	ปานกลาง	4.41	0.80	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.19	0.96	ปานกลาง	4.54	0.79	มากที่สุด
6. ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ	3.20	0.96	ปานกลาง	4.37	0.98	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.23	0.94	ปานกลาง	4.52	0.73	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.22</b>	<b>0.81</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.48</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.38	0.93	ปานกลาง	4.39	0.72	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.54	1.01	มาก	4.38	0.74	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ	3.40	0.91	ปานกลาง	4.52	0.79	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาได้	3.44	0.95	ปานกลาง	4.53	0.73	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	3.39	0.96	ปานกลาง	4.50	0.73	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.52	0.87	มาก	4.52	0.75	มากที่สุด
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.70	1.00	มาก	4.59	0.68	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.76</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.50</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 11 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	3.40	0.90	ปานกลาง	4.44	0.63	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.80	0.84	มาก	4.40	0.71	มาก
3. ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ	3.27	1.03	ปานกลาง	4.62	0.57	มากที่สุด
4. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์	3.37	0.88	ปานกลาง	4.54	0.63	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ/	3.37	0.88	ปานกลาง	4.52	0.67	มากที่สุด
6. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.24	0.92	ปานกลาง	4.49	0.65	มาก
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้	3.27	0.96	ปานกลาง	4.52	0.63	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.38</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.50</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.21	0.87	ปานกลาง	4.56	0.60	มากที่สุด
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	3.28	0.89	ปานกลาง	4.62	0.62	มากที่สุด
3. ได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	3.37	0.90	ปานกลาง	4.65	0.58	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.29</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.61</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.37</b>	<b>0.71</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.54</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มบุคลากรสายวิชาการมีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขต สุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ กลุ่มบุคลากรสายวิชาการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.37$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.49$ ) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.38$ ) ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.29$ ) และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.22$ )

และกลุ่มบุคลากรสายวิชาการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.54$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการ

ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.61$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน คือ ( $\bar{x} = 4.50$ ) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.48$ )

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มบุคลากรสายวิชาการมีระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.22$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.40$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.30$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.23$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.20$ ) ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.19$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.15$ ) และความเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.09$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.48$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.55$ ) ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 4.54$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.52$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 4.49$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.46$ ) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.41$ ) และระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.37$ )

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มบุคลากรสายวิชาการมีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.49$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.70$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 3.54$ ) การให้คำปรึกษา เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.52$ ) มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.44$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.40$ ) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.39$ ) และความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 3.38$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.59$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/

ให้บริการ และการให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.52$ ) มีความ  
 แม่นยำในกฎระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.53$ ) มีความสามารถในการให้  
 คำปรึกษา ( $\bar{x} = 4.50$ ) ความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 4.39$ ) และความเหมาะสมในการแต่งกาย  
 บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 4.28$ )

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มบุคลากรสายวิชาการมีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ใน  
 ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.38$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  
 ( $\bar{x} = 3.80$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา  
 ( $\bar{x} = 3.40$ ) คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ และการจัดสถานที่และการจัดวาง  
 เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.37$ ) ความเพียงพอของ  
 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ และสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ เท่ากัน  
 ( $\bar{x} = 2.27$ ) และป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย  
 ( $\bar{x} = 2.24$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
 อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์  
 ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.62$ ) คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 4.54$ )  
 การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ และ  
 สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.52$ ) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/  
 ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.49$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม  
 สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 4.44$ ) และความสะอาดของสถานที่  
 ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.40$ )

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มบุคลากรสายวิชาการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ  
 ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.29$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ/ข้อมูล ในเวลาที่เหมาะสม  
 ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.37$ ) การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.28$ ) และการได้รับบริการ  
 ที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.21$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการต่อคุณภาพการให้บริการ  
 อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.61$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลา  
 ที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.65$ ) การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.62$ ) และการได้รับ  
 บริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 4.56$ )

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.08	0.80	ปานกลาง	4.29	0.71	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.93	0.79	ปานกลาง	4.34	0.59	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	2.95	0.86	ปานกลาง	4.29	0.62	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.25	0.89	ปานกลาง	4.10	0.72	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.29	0.77	ปานกลาง	4.25	0.73	มาก
6. ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ	3.12	0.96	ปานกลาง	4.29	0.65	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.06	0.73	ปานกลาง	4.29	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.09</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.27</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.76	0.81	มาก	4.40	0.61	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.74	0.76	มาก	4.29	0.68	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ	3.57	0.80	มาก	4.36	0.70	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาได้	3.10	0.78	ปานกลาง	4.36	0.64	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการ	3.21	0.62	ปานกลาง	4.38	0.64	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.25	0.82	ปานกลาง	4.36	0.70	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.87	0.92	มาก	4.38	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>	<b>4.36</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 12 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมา ขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	3.13	0.95	ปานกลาง	4.28	0.75	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.40	0.68	ปานกลาง	4.26	0.68	มาก
3. ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ	3.04	0.72	ปานกลาง	4.23	0.76	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์	2.93	0.67	ปานกลาง	4.39	0.71	มาก
5. การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ/	3.08	0.66	ปานกลาง	4.15	0.84	มาก
6. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	2.60	0.77	ปานกลาง	4.26	0.71	มาก
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้	2.67	0.81	ปานกลาง	4.15	0.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.98</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.26</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.50	0.83	มาก	4.36	0.64	มาก
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	3.50	0.65	มาก	4.41	0.68	มาก
3. ได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความ ต้องการ	3.39	0.90	ปานกลาง	4.39	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.46</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.39</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.22</b>	<b>0.50</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.33</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขต สุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.22$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.50$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.46$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.09$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 2.98$ )

และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.33$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.39$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.36$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.27$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.26$ )



ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.09$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.29$ ) ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.25$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.12$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.08$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.06$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.95$ ) และความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.93$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.27$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.34$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.29$ ) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 4.25$ ) และความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.10$ )

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.87$ ) ความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 3.76$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 3.74$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.57$ ) การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.25$ ) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.21$ ) และเจ้าหน้าที่ที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.10$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.36$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 4.40$ ) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.38$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และการให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย

โดยไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.36$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 4.29$ )

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.98$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.40$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.13$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.08$ ) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.04$ ) คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 2.93$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ เท่ากัน ( $\bar{x} = 2.67$ ) และป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 2.60$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.26$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพและความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 4.39$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 4.28$ ) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และป้าย/ ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.26$ ) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.23$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ และสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.15$ )

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.50$ ) และการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.39$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.39$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.41$ ) การได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.39$ ) และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 4.36$ )

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามกลุ่มนักศึกษา ในภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	2.55	1.01	ปานกลาง	3.67	1.17	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.89	0.93	ปานกลาง	3.83	1.11	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	2.74	0.99	ปานกลาง	3.75	1.11	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	2.87	0.89	ปานกลาง	3.84	1.13	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	2.93	0.96	ปานกลาง	3.74	1.07	มาก
6. ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ	2.92	0.97	ปานกลาง	3.78	1.09	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	2.87	1.00	ปานกลาง	3.83	1.06	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.82</b>	<b>0.76</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.79</b>	<b>0.98</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.80	0.95	ปานกลาง	3.68	1.19	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.13	1.01	ปานกลาง	3.81	1.09	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ	2.87	1.05	ปานกลาง	3.76	1.16	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาได้	2.97	1.03	ปานกลาง	3.74	1.16	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	3.04	1.08	ปานกลาง	3.83	1.12	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	2.94	1.06	ปานกลาง	3.68	1.23	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.23	1.10	ปานกลาง	3.81	1.14	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.01</b>	<b>0.85</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.77</b>	<b>1.02</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 13 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	2.65	1.03	ปานกลาง	3.72	1.11	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	2.92	0.99	ปานกลาง	3.81	1.08	มาก
3. ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ	2.49	1.02	ปานกลาง	3.90	1.16	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์	2.69	1.11	ปานกลาง	3.88	1.05	มาก
5. การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ/	2.74	1.11	ปานกลาง	3.87	1.14	มาก
6. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2.69	0.98	ปานกลาง	3.82	1.15	มาก
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้	2.70	0.96	ปานกลาง	3.73	1.16	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.71</b>	<b>0.81</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.82</b>	<b>1.01</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	2.90	0.96	ปานกลาง	3.76	1.15	มาก
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	3.10	0.96	ปานกลาง	3.86	1.14	มาก
3. ได้รับการบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	2.95	1.01	ปานกลาง	3.80	1.15	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.99</b>	<b>0.84</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.83</b>	<b>1.05</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>2.89</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.85</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มนักศึกษามีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ กลุ่มนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.89$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.01$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.99$ ) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.82$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 2.71$ )

และกลุ่มนักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.83$ ) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.82$ ) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.79$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.77$ )

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.82$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวก ที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 2.93$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 2.92$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.89$ ) ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 2.87$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.74$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 2.55$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มนักศึกษาต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.79$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.84$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.83$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.78$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.75$ ) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.74$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.67$ )

### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.01$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.23$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 3.13$ ) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.04$ ) มีความแม่นยำในกฎระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 2.97$ ) การให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 2.94$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 2.87$ ) และความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 2.80$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มนักศึกษาต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.77$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการมีความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.83$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.81$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.76$ ) มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงาน ในหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.74$ ) และความสุภาพ กิริยามารยาท และการให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.68$ )

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.71$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 2.92$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 2.74$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 2.70$ ) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ และป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เท่ากัน ( $\bar{x} = 2.69$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 2.65$ ) และความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.49$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มนักศึกษาต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.90$ ) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 3.88$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 3.87$ ) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.82$ ) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.81$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.73$ ) และสถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.72$ )

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.99$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.10$ ) การได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 2.95$ ) และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 2.90$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.86$ ) การได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.80$ ) และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.76$ )

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวม จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.79	0.65	มาก	3.95	0.68	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.83	0.56	มาก	4.15	0.58	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.83	0.76	มาก	4.09	0.76	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.00	0.65	มาก	4.10	0.78	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.87	0.74	มาก	4.15	0.81	มาก
6. ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ	3.75	0.67	มาก	4.05	0.60	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.79	0.65	มาก	4.15	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>	<b>4.08</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.65	มาก	4.26	0.73	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	0.54	มาก	4.21	0.71	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ	4.08	0.59	มาก	4.10	0.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ให้คำปรึกษาได้	3.86	0.86	มาก	4.31	0.74	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการ	3.95	0.70	มาก	4.21	0.71	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.95	0.63	มาก	4.10	0.73	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.47	0.51	มาก	4.42	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>	<b>4.23</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 14 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา	3.85	0.81	มาก	4.12	0.88	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.00	0.57	มาก	4.06	0.88	มาก
3. ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ	3.84	0.68	มาก	4.00	0.84	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์	3.78	0.63	มาก	4.00	0.84	มาก
5. การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ/	3.75	0.78	มาก	4.20	0.56	มาก
6. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.70	0.80	มาก	4.11	0.78	มาก
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้	3.70	0.57	มาก	4.17	0.52	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>	<b>4.15</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.04	0.65	มาก	4.17	0.63	มาก
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	4.04	0.57	มาก	4.23	0.56	มาก
3. ได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	3.95	0.65	มาก	4.23	0.56	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>	<b>4.21</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.86</b>	<b>0.44</b>	<b>มาก</b>	<b>4.18</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขต สุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ กลุ่มประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.86$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.09$ ) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.01$ ) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.83$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.80$ )

และกลุ่มประชาชนผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.23$ ) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.21$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.15$ ) และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.08$ )



ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.00$ ) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.87$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.83$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.79$ ) และระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.75$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.15$ ) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.10$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.09$ ) ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.05$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.95$ )

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.47$ ) ความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 4.17$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ( $\bar{x} = 4.13$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.08$ ) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา และการให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.95$ ) และมีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.86$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.23$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.42$ ) มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.31$ ) ความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{x} = 4.26$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง และมีความสามารถในการให้คำปรึกษา เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.21$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ

พร้อมให้คำปรึกษา/ให้บริการ และการให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.10$ )

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.00$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 3.85$ ) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.84$ ) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ( $\bar{x} = 3.78$ ) การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 3.75$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 2.70$ ) และป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.70$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มประชาชนผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.15$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{x} = 4.20$ ) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ ( $\bar{x} = 4.17$ ) สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ขอคำปรึกษา ( $\bar{x} = 4.12$ ) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.11$ ) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.06$ ) ความเพียงพอ ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัย ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.00$ )

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.01$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.04$ ) และการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.95$ )

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.21$ ) โดยมีระดับความคาดหวังต่อการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และการได้รับบริการ/ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.23$ ) และการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 4.17$ )

### ตอนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติม

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ใน กลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี พบว่า มีประเด็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

#### กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่
1. ระบบการให้บริการ ได้แก่ ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน/ ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน การดำเนินการแต่ละเรื่องใช้เวลานาน ขั้นตอนในการทำงานซับซ้อน/ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความคืบหน้าในการให้บริการหรือระยะเวลาที่จะแล้วเสร็จ/ ไม่สามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง/ โทรศัพท์ไปไม่มีคนรับโทรศัพท์	8
2. เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีจิตบริการ กิริยามารยาทไม่เหมาะสม ควรพุดจาให้สุภาพให้มากกว่านี้/ การให้บริการเป็นในลักษณะเลือกปฏิบัติ/ ควรเอาใจใส่ผู้รับบริการมากกว่านี้	5
3. ความเสี่ยง ด้านกฎระเบียบ (ไม่แน่ใจ ไม่มั่นใจ ของผู้ให้บริการ)/ เจ้าหน้าที่ต้องเพิ่มการเรียนรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ มีการสรุปกฎระเบียบแบบสั้นๆ กะทัดรัด ให้ผู้รับบริการ/ ควรรู้จักงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยให้มากกว่านี้ เวลาแนะนำจะได้ไม่กระทบกับงานอื่น เพราะงานของท่านแนะนำผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจแต่ท่านไม่รู้จักรับหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอื่น เมื่อผู้บริหารตัดสินใจไปมักกระทบการทำงานของงานอื่นๆ	3
4. เจ้าหน้าที่บริการเพียง 1 ท่าน และต้องทำงานธุรการของงานทั้งรับ-ส่งเอกสารทั้งหมดด้วย ซึ่งงานธุรการเป็นงานที่ต้องใช้เวลาจึงส่งผลกระทบต่องานการเงินซึ่งเป็นงานหลักของเจ้าหน้าที่ โดยงานรับ-ส่ง เอกสารของงานบริหารงบประมาณควรจัดเป็นภาระงานของธุรการกลุ่มงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่การทำงานบริการหน้าเคาท์เตอร์และงานการเงินได้อย่างเต็มที่และทันเวลา ผู้ที่ใช้บริการต้องการ	3

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่
5. บุคลากรควรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน ต้องศึกษาภารกิจ ในองค์กรรวม ต้องวิเคราะห์ให้ได้ถึงขอบเขตของภารกิจที่รับผิดชอบ/ พัฒนาบุคลากรให้ตระหนักถึง พระปณิธาน-มองประ โยชน์เพื่อนมนุษย์ (องค์กรรวม) มีความคิดถึงของประ โยชน์โดยรวมขององค์กร ช่วยกันสร้าง วัฒนธรรมองค์กรที่ดีและมีคุณภาพ ( ธรรมภิบาล ข้าราชการใสสะอาด ต้องนำสู่การปฏิบัติให้ได้) ฯลฯ	2
6. ไฟฟ้าดับบ่อยมาก	2
7. ควรชี้แจงข้อมูล ให้คำแนะนำที่ชัดเจน สื่อสารให้คนอื่นรับทราบ	1
8. สถานที่ตั้งของกิจกรรมอาคารสถานที่ไม่ค่อยสะดวกในการติดต่อ	1
9. ควรจัดลำดับความสำคัญในการบำรุงรักษา	1
10. หากรายการไหนจัดการด้วยตนเองไม่ได้ควรจัดจ้าง เช่น ซ่อม โต๊ะ-เก้าอี้ ในห้องเรียน	1
11. ควรมีอุปกรณ์สำหรับการซ่อมแซม/แก้ไขบ้าง เช่น สายน้ำกรณิชำระ ไม่ต้องรอส่งซื้อจนน้ำไหลหมดไม่มีน้ำใช้	1
12. มีการตรวจสอบอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	1
13. ระบบปรับอากาศห้องเรียนไม่เพียงพอ	1
14.	

### กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนบางคนพูดจาไม่ดี/ พนักงานไม่ค่อยเต็มใจในการ ให้บริการ/ พูดจาไม่สุภาพ	13
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการงานทะเบียน ไม่พอต่อความ ต้องการของนักศึกษา/ เพิ่มอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีและมีความ ทันสมัย	5
3. ระบบเกี่ยวกับงานทะเบียนล่าช้ามาก/ ชัดข้อง / ไม่ทันสมัย	4
4. เจ้าหน้าที่ไม่ตรงต่อเวลา	2
5. การประชาสัมพันธ์ยังไม่เป็นทางการเท่าไร และไม่ทั่วถึง	2

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่
6. งานบริการนักศึกษาหมักออกหนังสือกระชั้นชิดระยะเวลาที่กำหนด	1
7. ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานให้ชัดเจนหรือหากมีเรื่องเร่งด่วน ควรประสานงานด้วยวาจาล่วงหน้าก่อนหนังสือจะถึงผู้รับ	1

#### กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่
1. ควรปรับปรุงทุกเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านระบบงานการ ให้บริการ / ความล่าช้า	11
2. จัดบริการ/ เจ้าหน้าที่ควรมีอริยชาติที่ดี/ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ดี	8
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ/ อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่านี้	5
4. มีเครื่องฮาร์ดดิสก์น้อยเกินไป อยากให้มีเพิ่ม	5
5. ห้องคอมพิวเตอร์ มีคอมพิวเตอร์หลายเครื่อง การเชื่อมต่อช้ากว่าจะเปิด ใช้งานได้ก็ใช้เวลานาน/ ควรปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์และระบบการ สื่อสาร	3
6. การบริการประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยมีความชัดเจนและเข้าใจยาก ข้อมูลไม่เพียงพอ	2
7. ห้องสมุด มีอุปกรณ์ไม่เพียงพออาจเพิ่มบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการ สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	2
8. ทรัพยากรสารสนเทศมีน้อยและไม่หลากหลาย/ ห้องสมุดมีหนังสือ น้อยเกินไป	2
9. ห้องเอสทีส มีคอมพิวเตอร์ไม่พอให้บริการ	1
10. คุณภาพของเครื่องมือไม่ดี	1
11. อุปกรณ์ที่ใช้มีมากแต่ส่วนใหญ่จะเสีย(คอมพิวเตอร์)	1
12. ป้ายกับเอกสาร/ หนังสือของห้องสมุดไม่ตรงกัน	1
13. เครื่องสแกนบาร์โค้ดค่อนข้างมีปัญหา	1
14. ควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	1
15. จัดกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การเสวนา เพื่อส่งเสริมให้มีบรรยากาศทาง วิชาการและเป็นห้องสมุดมีชีวิต (Living Library )	1

### กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่อำนวยความสะดวก/ พนักงานดำเนินงานบางครั้งพูดและแสดงกิริยาไม่สุภาพ/บริการไม่ดี	3
2. ควรมีการประชุมร่วมกับอาจารย์ที่ทำวิจัยและอาจารย์ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน เพื่อหาแนวทางที่เจ้าหน้าที่ศูนย์วิจัยฯ ควรปฏิบัติต่ออาจารย์ที่ทำงาน/อย่างไร/ร่วมพูดคุยเรื่องการดูแลวิชาปฏิบัติการใหม่ด้วย	1

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ ตลอดจนเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาระบบงานการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั้น สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อสำรวจระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. เพื่อรับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของ สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

#### วิธีการศึกษา

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ นักศึกษา และประชาชนที่รับบริการกลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

และเนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์

ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในกลุ่มงานต่างๆ ซึ่งแต่ละกลุ่มงานมีภารกิจ และขอบเขต ประชากรผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าความน่าจะเป็น (non - probability sampling) แบบสะดวก (convenience sampling) โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 530 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป เป็นสถานภาพของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการด้านต่างๆ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง จำนวนทั้งสิ้น 530 คน โดยสำรวจในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้มอบหมายให้นักศึกษาเป็นผู้แจกและเก็บแบบสำรวจ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ

2. ผู้วิจัยได้แจกแบบสำรวจ โดยนำส่งให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนและผู้บริหาร และนำส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน/หน่วยงานภายนอกที่รับบริการ

โดยได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาทั้งสิ้น 330 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62.26



## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ ใช้สำหรับข้อมูลแบบสำรวจ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับข้อมูลแบบสำรวจ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ
3. ค่าความถี่ ใช้สำหรับข้อมูลแบบสำรวจ ตอนที่ 1 และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น

## สรุปผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มผู้รับบริการโดยภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ร้อยละ 52.40 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 21.20 บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 14.80 ประชาชน/หน่วยงานภายนอกที่รับบริการ ร้อยละ 7.30 และผู้บริหาร ร้อยละ 4.20

สำหรับความถี่ในการรับบริการกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละกลุ่มงาน พบว่า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะรับบริการจากกิจกรรมบริหารและธุรการ กิจกรรมบริหารงบประมาณ และกิจกรรมอาคารสถานที่ บ่อย คิดเป็นร้อยละ 37.90 38.50 และ 41.50 ตามลำดับ สำหรับกิจกรรมนโยบายและแผน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะรับบริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.50

กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะรับบริการจากทุกกิจกรรม บ่อย คือ กิจกรรมบริการการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.80 กิจกรรมกิจการนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.80 และกิจกรรมทะเบียนและประมวลผล คิดเป็นร้อยละ 40.90

กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะรับบริการจากทุกกิจกรรม บ่อย คือ กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.50 กิจกรรมบริการคอมพิวเตอร์และปฏิบัติการทางภาษา คิดเป็นร้อยละ 38.20 และกิจกรรมห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 40.00

ส่วน กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะรับบริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.70

**ตอนที่ 2 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

สามารถสรุปผลได้ดังนี้

### **1. ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนโดยภาพรวม พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนและมีความคล่องตัว ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเรื่องความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเรื่องความเพียงพอของเครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

โดยสามารถจำแนกตามกลุ่มงานได้ดังนี้

### 1.1 กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนในด้านอื่นๆ มีระดับความคาดหวังในระดับมาก สำหรับระดับความพึงพอใจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเรื่องความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเรื่องสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ/ เอกสารให้ความรู้ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการ

### 1.2 กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และการจัดสถานที่ การจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในสถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ และด้านคุณภาพ

การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

### 1.3 กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่นกัน

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ บริการ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในความพอเพียงของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

### 1.4 กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อย แต่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกด้าน และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในความสุภาพ กิริยามารยาท สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อสถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/กิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

## 2. ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ กลุ่มต่างๆ ต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้บริหารต่อการ  
ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ได้ดังนี้

### 2.1 ผู้บริหาร

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน  
ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับ  
มากที่สุด ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจ  
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้บริหารเป็นรายข้อในแต่ละ  
ด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะดวกที่ได้รับจากการ  
บริการในแต่ละขั้นตอน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ  
ต้องการของผู้รับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการ  
ปฏิบัติหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่  
สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และสถานที่  
ตั้งของกลุ่มงาน/ กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเรื่องสื่อ  
ประชาสัมพันธ์/ คู่มือ/ เอกสารให้ความรู้ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการได้รับ  
บริการที่ตรงกับความต้องการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสมตรง  
ตามความต้องการ

### 2.2 บุคลากรสายวิชาการ

ผลการสำรวจพบว่า บุคลากรสายวิชาการมีระดับความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสาย  
สนับสนุนในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังในแต่ละด้าน  
มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก  
ส่วนระดับความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการเป็น  
รายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความเป็น  
ธรรมของขั้นตอน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในความ  
สุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน

ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเรื่องป้าย/ ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

### 2.3 บุคลากรสายสนับสนุน

ผลการสำรวจ พบว่า พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อเจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเรื่องป้าย/ ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ

### 2.4 นักศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในความพอเพียงของเครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อ

การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ

## 2.5 ประชาชนผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในระดับมาก เช่นกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อป้าย/ ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ/ เอกสารให้ความรู้ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลการสำรวจข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### 1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ผลการสำรวจข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบริหารทั่วไป พบว่า มีประเด็นปัญหาและควรปรับปรุงในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

- 1.1 ความล่าช้าในกระบวนการและระบบการให้บริการ
- 1.2 จิตบริการของผู้ให้บริการ
- 1.3 ความแม่นยำในกฎ ระเบียบ ตลอดจนความเข้าใจในบทบาทและ

ภารกิจของผู้ให้บริการ

1.4 ขาดการวางแผนงานการบำรุงรักษา

1.5 ความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐาน

เช่น ระบบไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ

## 2. กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

ผลการสำรวจข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ พบว่า มีประเด็นปัญหาและควรปรับปรุงในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

2.2 จิตบริการของผู้ให้บริการ

2.3 ขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการ ด้านงานทะเบียนและประมวลผล

## 3. กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีประเด็น ปัญหาและควรปรับปรุงในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

3.1 ความล่าช้าในกระบวนการและระบบการให้บริการ

3.2 จิตบริการของผู้ให้บริการ

3.3 ความไม่เพียงพอ และความชำรุดเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับให้บริการ

3.4 ความล่าช้าของระบบเครือข่ายสารสนเทศ

3.5 ความไม่เพียงพอของเครื่องยืม-คืน-จ่ายค่าปรับอัตโนมัติ

3.6 ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมีน้อย

3.7 ห้องสมุดควรเพิ่มกิจกรรมทางวิชาการ และกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เพื่อกระตุ้นให้มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเสริมสร้างบรรยากาศห้องสมุดมีชีวิต (Living Library)

## 4. กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง

ผลการสำรวจข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง พบว่า มีประเด็นปัญหาและควรปรับปรุงในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

4.1 จิตบริการของผู้ให้บริการ

4.2 ระบบงานการสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยสำหรับบุคลากรสาย

วิชาการ



## อภิปรายผล

จากการพิจารณาผลการศึกษารื่องความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ขอนำเสนอการอภิปรายผล 2 ประเด็น ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน

ในกลุ่มงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1.1 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ให้บริการที่ได้รับมีคุณค่าหรือประโยชน์ต่ำกว่าค่าความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณี รื่นรมย์ รองศาสตราจารย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มล.สาวิกา อุณหนันท์, 2548, 98) ที่ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคนๆ นั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

1.2 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ทั้งกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ ยกเว้นกลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในระดับเดียวกันทั้งโดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ นั้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายในองค์กรมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มผู้รับบริการซึ่งเป็นบุคคลภายนอกองค์กรที่มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่เท่ากัน นั่นอาจเป็นเพราะบุคคลทั้ง 2 กลุ่ม มีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังในบริการที่แตกต่างกัน ตามผลการศึกษาของพาราเซอราแมน (Parasuraman, 1990 ; อ้างถึงในเรือเอกหญิงนกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในบริการ 4 ปัจจัย คือ 1) ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก 2) ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ 3) ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต และ 4) ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

1.3 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังและในภาพรวม พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนระดับความคาดหวังด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตามจากทฤษฎี 3 ไอ ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539) ได้กล่าวถึงสาเหตุสำคัญของผลงานบริการที่มีปัญหาจะมาจากปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ 1) Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น 2) Ignorance คือ ความละเลย หรือความมกง่ายของตัวบริการ 3) Intention คือ ความจงใจกระทำ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาเริ่มต้นอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง ทั้งนี้หากองค์กรสามารถค้นหาสาเหตุที่เป็นต้นตอของพฤติกรรมเหล่านี้ ก็จะสามารถวางแผนเพื่อจัดปรับปรุงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลเสียต่องานบริการ อันนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดของงานบริการ

1.4 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในแต่ละด้านที่ควรพิจารณาวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไข คือ ระยะเวลาารอคอยก่อนการได้รับบริการ ความแม่นยำในกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการ ป้าย/ ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ/ เอกสาร และการได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ

## 2. ข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุงระบบงานการให้บริการ

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติม พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในส่วนของความล่าช้าในกระบวนการและระบบการให้บริการ และจิตบริการของผู้ให้บริการมากที่สุด ซึ่งจากคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539) มีดังนี้ S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยากของลูกค้า E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้ I = Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ หากองค์กรสามารถสร้างความเข้าใจ และปลูกฝัง

ให้บุคลากรนำคุณลักษณะทั้ง 7 ประการมาเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการแล้ว งานการให้บริการย่อมเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### ข้อเสนอแนะ

เนื่องด้วยงานวิจัยนี้ ได้เตรียมการและดำเนินการในช่วงเวลาก่อนมีการปรับโครงสร้างวิชาการและการบริหารวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ตามมติสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 306(4/2551) เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2551 ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการบริหารงานในรูปแบบของการบริหารแบบรวมศูนย์บริการประสานภารกิจ โดยมีสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ และศูนย์ปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง เป็นหน่วยสนับสนุนการดำเนินการในภาพรวมของวิทยาเขต ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2551 เป็นต้นมา นั้น

แต่อย่างไรก็ตามผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกิดขึ้นก่อนมีการปรับโครงสร้างและรูปแบบการบริหารงาน ก็ยังสามารถประยุกต์ใช้ประโยชน์เพื่อวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพระบบงานบริการอันเป็นการดำเนินงานตามทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยที่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ สนองความพอใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด โดยอาศัยหน้าที่ 7 ประการของผู้บริหารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ อันได้แก่หน้าที่ในการวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดสรรคน (Staffing) การนำการปฏิบัติ (Leading / Directing) การควบคุมงาน (Controlling) การรายงานผล (Feedbacking/ Reporting) และการจัดสรรงบประมาณ (Budgeting) ดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ควรกำหนดขั้นตอน กระบวนการการให้บริการของทุกงานบริการที่ชัดเจน ระบุระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตาม ต้องไม่ขัดต่อระเบียบ กฎหมายที่กำหนด และสิ่งสำคัญต้องสื่อสารให้ผู้บริการรับทราบ และยอมรับร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ (Service Agreement)

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ปลุกฝังสำนึกบริการร่วมสำหรับบุคลากร ในคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดี ดังนี้ S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ ต่อความลำบากขุ่นยากของลูกค้า E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้ I = Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.2 ค้นหาสาเหตุสำคัญที่เป็นต้นตอให้เกิดพฤติกรรมที่ก่อผลเสียต่องานบริการ อันได้แก่ 1) Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น 2) Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวบริการ 3) Intention คือ ความจงใจกระทำ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง แล้ววางแผนแก้ไขปัญหา Innocence ด้วยการฝึกอบรม การเป็นพี่เลี้ยง หรือโค้ช แก้ไขปัญหา Ignorance ด้วยการวางระบบการทำงานที่มีวินัยถูกต้อง ชำรงรักษาระบบที่ดีนั้นให้คงอยู่ตลอดไป พร้อมกับ กับคิดหาทางปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัยและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพดียิ่งๆ ขึ้นไป และแก้ปัญห Intention ด้วยการศึกษาระบบการบริหารงานบุคคล การบังคับบัญชา ระบบเงินเดือน และค่าตอบแทน เพื่อค้นให้พบว่า บุคลากรผู้นั้นได้สะสมความเกียจคร้านบ้างในงาน และมาจากปัจจัยเรื่องใด ต้องไปแก้ไขต้นเหตุอันนั้น

2.3 กำหนดแผนพัฒนาบุคลากรในทุกตำแหน่งงาน โดยจัดทำแผนการ พัฒนาทักษะทางวิชาชีพ และสมรรถนะที่บุคลากรจำเป็นต้องมีในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินภารกิจขององค์กรบรรลุ วัตถุประสงค์

## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จัดให้มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์สำหรับใช้ในงานบริการให้เพียงพอกับความ ต้องการ ตลอดจนกำหนดระบบการบำรุงรักษา เพื่อตรวจสอบสภาพความพร้อมในการใช้งานอย่าง สม่าเสมอ อีกทั้งควรมีระบบสำรองเพื่อแก้ปัญหาในกรณีฉุกเฉิน และควรจัดให้มีป้าย/ ข้อความบอก จุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

#### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องเริ่มต้นจากผู้ให้บริการที่จำเป็นต้องเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ (Need, Want) อย่างแท้จริง ตลอดจนต้องเข้าใจถึงความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย นอกจากนี้การควบคุมคุณภาพการให้บริการด้วยการกำหนดระบบการทำงานที่มีวินัยถูกต้อง ธารงรักษาระบบที่ดีนั้นให้คงอยู่ตลอดไป พร้อมๆ กับกำหนดแนวทางปรับปรุง พัฒนาระบบงานให้ทันสมัยและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพดียิ่งๆ ขึ้นไป ย่อมส่งผลให้คุณภาพการให้บริการเป็นที่พึงพอใจ และสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการไปกำหนดแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรม
2. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการ และเปรียบเทียบผลการสำรวจในแต่ละช่วงเพื่อศึกษาแนวโน้มการพัฒนา

## บรรณานุกรม

- จันทร์มา วิไพบุลย์ และคณะ. "ความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี." วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 5 ฉบับพิเศษ, 2548.
- นฤตม จำปา. "การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี." มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี, 2548.
- นิเวศน์ คำรัตน์ และคณะ. "การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปี 2549." สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2549.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. "นโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ช่วงปี พ.ศ. 2550 – 2554." (ออนไลน์) 2551 เข้าถึงได้จาก <http://www.planning.psu.ac.th>.
- รองศาสตราจารย์ ดร.คุณทลี รื่นรัมย์ และคณะ. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด : สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อิน โนกราฟฟิกส์ จำกัด, 2548.
- เรือเอกหญิงนกุลยา ส่งสวัสดิ์. "ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ" มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. การบริการด้วยหัวใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บุ๊กแบงก์, 2548
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชาชน จำกัด, 2539.

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. คู่มือการจัดทำรายงานประจำปีการประเมิน  
คุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4). สงขลา: โรงพิมพ์ดิจิตอล  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2551.

ภาคผนวก





### แบบสำรวจ

ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน

สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กลุ่มงาน.....กิจกรรม.....

ชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย  ลงใน  ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ

ชาย

หญิง

2 หน่วยงานที่ท่านเคยใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน	ความถี่ในการใช้บริการ		
	บ่อยมาก	บ่อย	นานๆ ครั้ง
<input type="checkbox"/> นโยบายและแผน (นโยบายและแผน/ ประกันคุณภาพ)			
<input type="checkbox"/> บริหารและธุรการ (บริหารงานบุคคล/ ประชาสัมพันธ์/ เลขานุการ/ ธุรการกลาง)			
<input type="checkbox"/> บริหารงบประมาณ (การเงิน/ พัสดุ)			
<input type="checkbox"/> อาคารสถานที่ (ยานพาหนะ/ อาคารสถานที่/ ห้องเรียน-ห้องบรรยาย/ ที่พัก/ ไฟฟ้า/ ประปา/การจัดการทรัพย์สิน)			
<input type="checkbox"/> บริการการศึกษา (วิจัย/ บริการวิชาการ/ วิเทศสัมพันธ์/ สันติศึกษา/ รมบัณฑิตศึกษา/ พัฒนาหลักสูตร/ พัฒนาอาจารย์)			
<input type="checkbox"/> กิจกรรมนักศึกษา (พัฒนานักศึกษา/ หอพักนักศึกษา/ สวัสดิการ/ ทูน)			
<input type="checkbox"/> ทะเบียนและประมวลผล (เปิด-ปิดรายวิชา/ ตารางเรียน-ตารางสอบ / ข้อมูลสถิตินักศึกษา ฯลฯ)			
<input type="checkbox"/> เทคโนโลยีทางการศึกษา (บริการโสตทัศนูปกรณ์/ ผลิตสื่อ)			
<input type="checkbox"/> บริการคอมพิวเตอร์และปฏิบัติการทางภาษา (ระบบคอมพิวเตอร์/ ระบบเครือข่าย/ โทรศัพท์)			
<input type="checkbox"/> ห้องสมุด			
<input type="checkbox"/> ศูนย์ปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง (ปฏิบัติการวิทย์ฯ/ ตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง/ สนับสนุนงานวิจัย-โครงการ)			

บ่อยมาก หมายถึง ใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง ; บ่อย หมายถึง ใช้บริการเดือนละครั้ง ; นานๆ ครั้ง หมายถึง ใช้บริการภาคการศึกษาละครั้ง

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการ**

การให้บริการด้านต่างๆ	ความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ					ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการบริการ				
	น้อย		มาก			น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>										
1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว										
2 ความรวดเร็วในการให้บริการ										
3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ										
4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)										
5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน										
6 ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ										
7 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ										
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>										
1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ ให้บริการ										
4 เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ ให้คำปรึกษาได้										
5 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงกับความ ต้องการ										
6 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ										



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

- โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจ

กิจกรรมนโยบายและแผน กลุ่มงานบริการทั่วไป สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



### แบบสำรวจ

ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน  
 สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
 กลุ่มงาน.....กิจกรรม.....

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย  ลงใน  ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1 เพศ

ชาย

หญิง

2 สถานะ

บุคลากรสายวิชาการ สังกัด...

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

บุคลากรสายสนับสนุน สังกัด...

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี

กลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงานปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง

3 อายุงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1 - 2 ปี

มากกว่า 2 - 3 ปี

มากกว่า 3 ปี

4 หน่วยงานที่ท่านเคยใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน	ความถี่ในการใช้บริการ		
	บ่อยมาก	บ่อย	นานๆ ครั้ง
<input type="checkbox"/> นโยบายและแผน (นโยบายและแผน/ ประกันคุณภาพ)			
<input type="checkbox"/> บริหารและธุรการ (บริหารงานบุคคล/ ประชาสัมพันธ์/ เลขานุการ/ ธุรการกลาง)			
<input type="checkbox"/> บริหารงบประมาณ (การเงิน/ พัสดุ)			
<input type="checkbox"/> อาคารสถานที่ (ยานพาหนะ/ อาคารสถานที่/ ห้องเรียน-ห้องบรรยาย/ ที่พัก/ ไฟฟ้า/ ประปา)			
<input type="checkbox"/> บริการการศึกษา (วิจัย/ บริการวิชาการ/ วิเทศสัมพันธ์/ สันติศึกษา/ รมบัณฑิตย/ พัฒนาหลักสูตร/ พัฒนาอาจารย์)			
<input type="checkbox"/> กิจกรรมนักศึกษา (พัฒนานักศึกษา/ หอพักนักศึกษา/ สวัสดิการ/ ทูน)			
<input type="checkbox"/> ทะเบียนและประมวลผล (เปิด-ปิดรายวิชา/ ตารางเรียน-ตารางสอบ / ข้อมูลสถิตินักศึกษา ฯลฯ)			
<input type="checkbox"/> เทคโนโลยีทางการศึกษา (บริการโฮตท์ทนูปรณ/ ผลิตภัณฑ์)			
<input type="checkbox"/> บริการคอมพิวเตอร์และปฏิบัติการทางภาษา (ระบบคอมพิวเตอร์/ ระบบเครือข่าย/ โทรศัพท์)			
<input type="checkbox"/> ห้องสมุด			
<input type="checkbox"/> ศูนย์ปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง (ปฏิบัติการวิทย์ฯ/ ตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง/ สนับสนุนงานวิจัย-โครงการ)			

บ่อยมาก หมายถึง ใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง ; บ่อย หมายถึง ใช้บริการเดือนละครั้ง ; นานๆ ครั้ง หมายถึง ใช้บริการภาคการศึกษาละครั้ง

การให้บริการด้านต่างๆ	ความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ					ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการบริการ					
	น้อย		มาก			น้อย		มาก			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>											
1 สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/ กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ ขอคำปรึกษา											
2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม											
3 "ความเพียงพอ" ของเครื่องมือ/ อุปกรณ์ ในการให้บริการ											
4 "คุณภาพและความทันสมัย" ของเครื่องมือ/ อุปกรณ์											
5 การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ/ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ/ ใช้บริการ											
6 ป้าย/ ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย											
7 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ /เอกสาร ให้ความรู้											
<u>ด้านคุณภาพการให้บริการ</u>											
1 ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ											
2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง											
3 ได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ											

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

- โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

---



---



---



---

- โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

---



---



---



---

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจ

กิจกรรมนโยบายและแผน กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์







การให้บริการด้านต่างๆ	ความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ					ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการบริการ				
	น้อย		มาก			น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6 ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ										
7 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ										
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>										
1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ ให้บริการ										
4 เจ้าหน้าที่ที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ ให้คำปรึกษาได้										
5 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการ										
6 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ										
7 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ										
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>										
1 สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/ กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ ขอคำปรึกษา										
2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม										
3 "ความเพียงพอ" ของเครื่องมือ/ อุปกรณ์ ในการให้บริการ										

การให้บริการด้านต่างๆ	ความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ					ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการบริการ				
	น้อย		มาก			น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4 "คุณภาพและความทันสมัย" ของเครื่องมือ/อุปกรณ์										
5 การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ/ ใช้บริการ										
6 ป้าย/ ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย										
7 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ / เอกสารให้ความรู้										
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>										
1 ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ										
2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง										
3 ได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ										

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

- โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## แบบสำรวจ

ความพึงพอใจและความคาดหวังและต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน  
สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
(งานการเงินและพัสดุ)

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย  ลงใน  ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1 สถานะ/ อาชีพ

- องค์กรภาครัฐ  อื่นๆ ระบุ.....
- องค์กรภาคเอกชน (ร้านค้า/ บริษัท)

2 ท่านทราบการให้บริการตรวจวิเคราะห์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีจากแหล่งใด

- บุคลากรของมหาวิทยาลัย
- Internet
- บุคคล/ องค์กร/ หน่วยงานอื่นแนะนำ โปรดระบุชื่อผู้แนะนำ.....
- อื่นๆ ระบุ.....

3 ความถี่ในการใช้บริการ

- 1 - 3 ครั้งต่อปี  4 - 6 ครั้งต่อปี
- 7 - 9 ครั้งต่อปี  มากกว่า 10 ครั้งต่อปี

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการ

การให้บริการด้านต่างๆ	ความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ					ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการบริการ				
	น้อย		มาก			น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ</u>										
1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว										
2 ความรวดเร็วในการให้บริการ										
3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ										
4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)										
5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน										

การให้บริการด้านต่างๆ	ความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ					ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการให้บริการ				
	น้อย		มาก			น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6 ระยะเวลารอคอยก่อนการได้รับบริการ										
7 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ										
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>										
1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้คำปรึกษา/ ให้บริการ										
4 เจ้าหน้าที่ที่มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สามารถตอบคำถาม/ ให้คำปรึกษาได้										
5 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการ										
6 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ										
7 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ										
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>										
1 สถานที่ตั้งของกลุ่มงาน/ กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ/ ขอคำปรึกษา										
2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม										
3 "ความเพียงพอ" ของเครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการให้บริการ										

การให้บริการด้านต่างๆ	ความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ					ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการบริการ				
	น้อย		มาก			น้อย		มาก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4 "คุณภาพและความทันสมัย" ของเครื่องมือ/ อุปกรณ์										
5 การจัดสถานที่และการจัดวางเครื่องมือ/ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ/ ใช้บริการ										
6 ป้าย/ ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย										
7 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ / เอกสารให้ความรู้										
<u>ด้านคุณภาพการให้บริการ</u>										
1 ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ										
2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง										
3 ได้รับบริการ/ ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ										

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

- โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

- โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจ

กิจกรรมนโยบายและแผน กลุ่มงานบริการทั่วไป สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์