

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
 กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Clients' Expectations and Satisfaction with Service Quality at the
 Division of Research Facilitation and Dissemination, Mahasarakham University

กัญญารินทร์ ป้อมมะรัง¹ และ อรนุช ศรีสะอาด²
 Kanyarin Pommarang¹ and Oranuch Srisa-ard²

(Received: July 1, 2018; Revised: July 23, 2018; Accepted: July 23, 2018)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรสายสนับสนุน พนักงานสายปฏิบัติการ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก และด้านที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ M.Ed. student, Educational Measurement Program, Faculty of Education, Mahasarakham University

² Asst. Prof., Department of Educational Research and Development, Faculty of Education, Mahasarakham University

Corresponding Author E-mail: warunee_katoy@hotmail.com

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในส่วนของด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การให้บริการ

Abstract

This research aimed to: 1. study clients' expectations of service quality at the Division of Research Facilitation and Dissemination, Mahasarakham University; 2. study the level of clients' satisfaction with the service quality at the Division of Research Facilitation and Dissemination, Mahasarakham University; and 3. compare the clients' expectations and satisfaction with the service quality at the Division of Research Facilitation and Dissemination, Mahasarakham University. The research was quantitative. The sample consisted of 400 supporting personnel, operational staff and temporary employees. The research instrument was a questionnaire. The statistics employed in the analysis of data were percentage, the mean, standard deviation, and inferential statistics; the statistical significance was determined at the 0.05 level.

The results of the study are as follows:

1. All of the 5 clients' expectations of the services of the Division of Research Facilitation and Dissemination, Mahasarakham University: steps of services, service personnel, places and the surroundings, time of services, and communication, as a whole, were at a high level. The aspect with the highest expectation was the places and surroundings.

2. All of the 5 aspects of the clients' satisfaction with the services of the Division of Research Facilitation and Dissemination, Mahasarakham University: steps of services, service personnel, places and the surroundings, time of services, and communication, as a whole, were at a high level. The aspect with the highest satisfaction was the places and surroundings.

3. The comparison of the clients' expectations and satisfaction with the services of the Division of Research Facilitation and Dissemination, Mahasarakham University revealed that on the aspect of places and the surroundings, the satisfaction matched the expectations. On the aspects of steps of services, service personnel, time of services, and communication,

the clients' expectations and satisfaction did not match or were different, with statistical significance at the level of .05.

Keywords: expectation, satisfaction, service

บทนำ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาถือเป็นการสร้างบุคลากรที่จะเป็นพลังสมองของประเทศ ดังนั้น การสร้างคุณภาพของระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา คือปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในระดับผู้นำสังคม การพัฒนาคนให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นและส่งผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติในด้านต่าง ๆ นโยบายของภาครัฐ ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545 และนโยบายของสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนมีส่วนร่วมให้โอกาสทางการศึกษากว้างขวางยิ่งขึ้นรวมทั้งสนับสนุนให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนและภาคเอกชน เพื่อให้ระดมสรรพกำลังมาร่วมกันจัดการอุดมศึกษา หลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางคือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมัลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2558)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือกำเนิดมาจากมหาวิทยาลัยวิชาการศึกษาเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2511 ต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตมหาสารคาม เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2517 จากนั้นได้แยกตัวเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศภายใต้ชื่อ "มหาวิทยาลัยมหาสารคาม" เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2537 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้มีประกาศราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 111 ตอนที่ 54 นับเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งที่ 22 ของประเทศไทย และตามประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ.2553 เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2553 มีหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคามทั้งสิ้น 12 หน่วยงาน ประกอบด้วยกองที่เป็นส่วนราชการ ดังนี้ กองกลาง กองกิจการนิสิต กองบริการการศึกษา กองแผนงาน และให้มีกองหรือหน่วยงานที่แบ่งเป็นการภายใน ดังนี้ กองการเจ้าหน้าที่ กองคลังและพัสดุ กองทะเบียนและประมวลผล กองอาคารสถานที่ กองประชาสัมพันธ์และกิจการต่างประเทศ สำนักตรวจสอบ

ภายใน ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา และกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กำหนดพันธกิจของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตและพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ ให้เป็นคนดีและคนเก่ง สอดคล้องกับความต้องการของประเทศชาติ พัฒนาระบบการศึกษาและบริการวิชาการที่หลากหลายและมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมแสวงหาองค์ความรู้จากปัญหาและภูมิปัญญาท้องถิ่น เชื่อมประสานภูมิปัญญาสากลแบบบูรณาการพัฒนางานวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการและเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง (กองแผน สำนักงานอธิการบดี, 2560)

กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 6 กลุ่มงานได้แก่ 1) กลุ่มงานส่งเสริมการวิจัย 2) กลุ่มงานส่งเสริมการบริการวิชาการ 3) กลุ่มงานส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น 4) กลุ่มงานส่งเสริมความร่วมมือกับอุตสาหกรรม 5) กลุ่มงานเผยแพร่สารสนเทศการวิจัยและบริการวิชาการ และ 6) กลุ่มงานบริหารทั่วไป โดยมีภารกิจหลัก คือ เป็นศูนย์กลางดำเนินงานให้การสนับสนุนทุนวิจัย และทุนในโครงการบริการวิชาการสู่ชุมชน ทั้งงบประมาณเงินแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ รวมทั้งจัดหาแหล่งทุนจากภายนอก ติดตามและประเมินผลการวิจัยและงานบริการวิชาการ การเผยแพร่งานวิจัย จัดทำฐานข้อมูลการวิจัย และจัดทำวารสารสิ่งพิมพ์ เพื่อเผยแพร่งานวิจัยสู่สาธารณะ สนับสนุนการจดลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญาจากผลงานวิจัยงานหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ ประสานงานการจัดอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน ทดลองทำโรงงานผลิตไวน์ผลไม้ท้องถิ่น สนับสนุนการพัฒนาสินค้า OTOP การให้บริการเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์กลางเพื่อการวิจัย (กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ, 2560)

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเรามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวัง และเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ (สมิต สัจฉกร, 2548)

กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการเป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอน และต้องติดต่อประสานงานการบริการด้านข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนหมวดกับคณะหน่วยงาน อาจารย์ผู้สอนจากหลากหลายคณะ และการให้บริการข้อมูลการที่เป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ทำให้การบริการถือเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานและเป็นภาพลักษณ์โดยรวมของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ ซึ่งการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับและความพึงพอใจมีผลอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ จากการศึกษาที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และ

สภาพแวดล้อม 4) ด้านระยะเวลา และ 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ และพัฒนาคุณภาพในการบริการ ผู้ความเป็นมืออาชีพด้านการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการเพื่อความเป็นมืออาชีพด้านการบริการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามสายสนับสนุน จำแนกเป็นพนักงานสายปฏิบัติการ จำนวน 218 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 756 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สายสนับสนุน จำแนกเป็นพนักงานสายปฏิบัติการ จำนวน 140 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 260 คน รวม 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุอาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ความถี่การเข้ารับบริการ ประเภทที่รับบริการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ ใน 5 ด้าน ด้านละจำนวน 5 ข้อ โดยคำถามจะถามถึงระดับการใช้บริการ ซึ่งคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ความคาดหวังมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ความคาดหวังมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ความคาดหวังปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ความคาดหวังน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ความคาดหวังน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการ

วิชาการ ใน 5 ด้าน ด้านละจำนวน 5 ข้อ โดยคำถามจะถามถึงระดับการใช้บริการ ซึ่งคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง ความคาดหวังและพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง ความคาดหวังและพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง ความคาดหวังและพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง ความคาดหวังและพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง ความคาดหวังและพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ผู้รับบริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ และขอเก็บข้อมูลกับบุคลากรหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนและตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของจำนวนแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าสถิติ ซึ่งจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษารายได้ ความถี่ในการเข้ารับการบริการ ประเภทที่รับบริการ โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระยะเวลา ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระยะเวลา ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจโดยใช้สถิติเปรียบเทียบ t - test (dependent) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรสองตัวที่ไม่เป็นอิสระต่อกันหรือความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ ช่วงความถี่ในการรับบริการ ประเภทที่รับบริการ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (n = 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	93	23.20
หญิง	307	76.80
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	41	10.25
ระหว่าง 25 - 35 ปี	268	67.00
ระหว่าง 36 - 45 ปี	65	16.25
ระหว่าง 46 - 55 ปี	26	6.50
3. ตำแหน่ง		
พนักงานสายปฏิบัติการ	140	35.00
ลูกจ้างชั่วคราว	260	65.00
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช.	27	6.75
อนุปริญญา/ปวส.	95	23.75
ปริญญาตรี	238	59.50
สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	93	23.25
ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท	213	53.25
ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	67	16.75
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	27	6.75
6. ความถี่ในการเข้ารับบริการ		
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	80	20.00
เดือนละ 1 ครั้ง	120	30.00
เดือนละ 2-5 ครั้ง	106	26.50
เดือนละ 6 ครั้งขึ้นไป	94	23.50
7. ประเภทที่รับบริการ		
กลุ่มงานส่งเสริมการวิจัย	106	26.50
กลุ่มงานส่งเสริมการบริการวิชาการ	121	30.25
กลุ่มงานส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	40	10.00
กลุ่มงานส่งเสริมความร่วมมือกับอุตสาหกรรม	27	6.75
กลุ่มงานเผยแพร่สารสนเทศการวิจัยและบริการวิชาการ	27	6.75
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	79	19.75

จากตาราง 1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.80 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 67.00 ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 65.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.50 รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 53.30 ความถี่ในการเข้ารับบริการ เดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 30.00 ประเภทที่รับบริการ กลุ่มงานส่งเสริมการบริการวิชาการ ร้อยละ 30.30

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (n = 400)

การบริการของกองส่งเสริมการวิจัย และบริการวิชาการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการให้บริการ						
1.1 มีเอกสารแนะนำขั้นตอน วิธีปฏิบัติ	4.03	0.47	มาก	4.14	0.74	มาก
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	4.03	0.46	มาก	3.95	0.66	มาก
1.3 ให้บริการตามขั้นตอนมีการจัดลำดับ ก่อนหลัง	3.67	0.60	มาก	3.96	0.64	มาก
1.4 เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมในการ ใช้งาน	3.68	0.59	มาก	3.94	0.64	มาก
1.5 เครื่องมือและอุปกรณ์มีเพียงพอในการ ให้บริการ	3.26	0.61	ปานกลาง	3.83	0.68	มาก
รวม	3.73	0.44	มาก	3.96	0.63	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	3.34	0.62	มาก	3.72	0.72	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและ กระตือรือร้น	3.34	0.60	มาก	3.72	0.72	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	3.73	0.59	มาก	3.85	0.69	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	3.96	0.40	มาก	4.00	0.57	มาก
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	0.42	มาก	3.96	0.50	มาก
รวม	3.67	0.42	มาก	3.85	0.56	มาก
3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม						
3.1 สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม และสะดวก	4.21	0.61	มากที่สุด	3.98	0.52	มาก
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ	4.26	0.64	มากที่สุด	4.31	0.71	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

การบริการของกองส่งเสริมการวิจัย และบริการวิชาการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม						
3.3 มีที่นั่งสำหรับผู้รอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.58	0.73	มากที่สุด	4.59	0.73	มากที่สุด
3.4 ห้องสุขาสำหรับให้บริการสะอาดและเพียงพอ	4.76	0.68	มากที่สุด	4.72	0.72	มากที่สุด
3.5 มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการสะดวกและเพียงพอ	4.71	0.72	มากที่สุด	4.69	0.74	มากที่สุด
รวม	4.50	0.55	มากที่สุด	4.46	0.61	มากที่สุด
4. ด้านระยะเวลา						
4.1 กำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่แน่นอน	4.58	0.81	มากที่สุด	4.63	0.84	มากที่สุด
4.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.54	0.82	มากที่สุด	4.29	0.83	มากที่สุด
4.3 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.32	0.81	มากที่สุด	4.11	0.75	มาก
4.4 ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.32	0.85	มากที่สุด	4.12	0.74	มาก
4.5 มีจุดบริการจุดเดียว (One Stop Service) ที่ให้บริการทุกกระบวนการเพื่อลดระยะเวลา	4.02	0.70	มาก	3.99	0.65	มาก
รวม	4.36	0.72	มากที่สุด	4.23	0.71	มากที่สุด
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร						
5.1 มีเอกสาร แผ่นพับ หรือป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจน	3.89	0.56	มาก	3.85	0.51	มาก
5.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว	3.93	0.57	มาก	3.86	0.52	มาก
5.3 ความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้	4.17	0.72	มาก	4.29	0.76	มากที่สุด
5.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.02	0.63	มาก	4.51	0.79	มากที่สุด
5.5 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการและกิจกรรม	4.35	0.78	มากที่สุด	4.64	0.78	มากที่สุด
รวม	4.07	0.58	มาก	4.23	0.62	มากที่สุด
โดยรวมทุกด้าน	4.07	0.40	มาก	4.15	0.50	มาก

จากตาราง 2 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ความคาดหวังที่มีความเฉื่อยมากที่สุดคือ การมีเอกสารแนะนำขั้นตอนวิธีปฏิบัติ เป็นต้น อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.47) และ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.46)

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ความคาดหวังที่มีความเฉื่อยมากที่สุดคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.42)

3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ความคาดหวังที่มีความเฉื่อยมากที่สุดคือ ห้องสุขาสำหรับให้บริการสะอาดและเพียงพอ อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.67)

4. ด้านระยะเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ความคาดหวังที่มีความเฉื่อยมากที่สุดคือ กำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่แน่นอน อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.81)

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ความคาดหวังที่มีความเฉื่อยมากที่สุดคือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการและกิจกรรม อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.78)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีความเฉื่อยมากที่สุดคือ เอกสารแนะนำขั้นตอนวิธีปฏิบัติ เป็นต้น อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.74)

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีความเฉื่อยมากที่สุดคือ การมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.57)

3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีความเฉื่อยมากที่สุดคือ ห้องสุขาสำหรับให้บริการสะอาดและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.72)

4. ด้านระยะเวลา ในภาพรวมอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีความเฉลี่ยมากที่สุดคือ กำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่แน่นอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.84)

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีความเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการและกิจกรรม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.78)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตาราง 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความคาดหวังกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	\bar{X}	t	p-value
1. ด้านกระบวนการให้บริการ			
ความคาดหวัง	3.73		
ความพึงพอใจ	3.96	-8.317*	0.000
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
ความคาดหวัง	3.67		
ความพึงพอใจ	3.85	-6.095*	0.000
3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม			
ความคาดหวัง	4.50		
ความพึงพอใจ	4.46	1.604	0.110
4. ด้านระยะเวลา			
ความคาดหวัง	4.36		
ความพึงพอใจ	4.23	3.415*	0.001
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร			
ความคาดหวัง	4.07		
ความพึงพอใจ	4.23	-4.931*	0.000

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นรายด้าน มีผลดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่แตกต่างกัน
4. ด้านระยะเวลา พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
5. ด้านการติดต่อสื่อสารพบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือแตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก และด้านที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ในส่วนของสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการสะดวกและเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของสัจจา โสภา (2556) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ พบว่า นักเรียนมีความคาดหวังทุกด้านในระดับมาก มีความคาดหวังด้านบุคลากร (อาจารย์) มากที่สุด ด้านความพึงพอใจ นักเรียนมีความพึงพอใจทุกด้านระดับมาก มีความพึงพอใจด้านบุคลากร (อาจารย์) มากที่สุด โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน อาจารย์เป็นเจ้าของภาษา (Native Speaker) หรือมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเทียบเท่าเจ้าของภาษา อธิบายได้ว่า ระดับความคาดหวังเกิดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้นโดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องมือวัดความคาดหวังของแต่ละบุคคลต่อสิ่งที่เป็นนามธรรมหรือรูปธรรม และรัตน สุธะนินทร์ (2547) สรุปไว้ว่า ความคาดหวังเป็นความปรารถนาของผู้บริโภคที่จะได้รับจาก

บริการนั้น มีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) และการบริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) ซึ่ง การคาดหวังต่อการบริการของ ให้บริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุดและ มากทุกด้าน นั้นเกิดจากผู้ใช้บริการมีความปรารถนาการบริการที่พึงประสงค์ เพียงพอ และเป็นไปตามการ คาดการณ์ของผู้ใช้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้าน ระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านที่มี ระดับความคาดหวังมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ในส่วนของมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับ บริการสะดวกและเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของวงเดือน เจริญ (2554) ที่พบว่า ความพึงพอใจและความ คาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืนมากที่สุดรองลงมาคือบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือ บริการหนังสือ จองและบริการยืม-คืน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Clements (1983) ที่พบว่า สิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะของงาน รองลงมาได้แก่ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชาโอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และเรื่องทั่ว ๆ ไป อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับ ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือ เป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (อัญฉณา วัจนะสวัสดิ์, 2544)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกอง ส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ความ คาดหวังกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือแตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05 ในส่วนของ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการ ให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ความคาดหวังกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เดียวหรือแตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ รมิดา คงเขตวณิช (2558) พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน ตามสาขาวิชาที่เรียน พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีสาขาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการเรียนการสอนวิชาบัญชีการเงินไม่ แตกต่างกัน และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนวิชาบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณณวัชร พัทธราลัย (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้ บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผล ต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจด้าน การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าส่งผลต่อความ

ภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Burr (1981) ที่พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา 2 ประเภทแล้ว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในเรื่องความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารภายในมหาวิทยาลัยและภายในวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 สามารถนำผลวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาการบริการของกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเฉพาะในด้านที่มีความพึงพอใจน้อย และมีความคาดหวังสูง

1.2 สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นสารสนเทศให้กับผู้บริหารและการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลจากผู้บริหารหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับแนวทางในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

2.2 ควรเพิ่มกลุ่มของผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์ พนักงานสายวิชาการ นิสิต เพื่อจะได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กองแผน สำนักงานอธิการบดี. (2560). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ที่มีต่อคุณภาพของบัณฑิตระดับปริญญาตรี โท และเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ รุ่นปีการศึกษา 2558 – 2559 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ. (2560). *เกี่ยวกับเรา*. [ออนไลน์]. ได้จาก:

https://webresearch.msu.ac.th/?page_id=25 [สืบค้นเมื่อ วันที่ 24 มิถุนายน 2560].

ปิ่นนวิษฐ์ พัชราวาลัย. (2559). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาการเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รมิดา คงเขตวนิช. (2558). รายงานผลการวิจัยการศึกษามผลการเรียนรู้และความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- รัตนา สุขะนินทร์. (2547). *ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการล้างล้างรีไซเคิลของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วงเดือน เจริญ. (2554). ความพึงพอใจและความหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. *INFORMATION อินฟอร์เมชั่น*, 18(1), 28-38.
- สมิต สัจฉกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สัจจา โสภา. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์*. การศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558*. พิษณุโลก: สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อัญญา วัจนะสวัสดิ์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบัตรโดยสารเครื่องบิน สาขาสำนักงานใหญ่ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- Burr, R. K. (1981). Job satisfaction determinant for selected administrators in Florida's community colleges and universities: an application of Herzberg's motivation hygiene theory. *Dissertation Abstracts International*, 41(9), 3794-A.
- Clements, E. (1983). A study of the relationship between intrinsic and extrinsic variables and job satisfaction among student personnel workers in community colleges. *Dissertation Abstracts International*, 43(8), 2567-A.