

ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน
วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

Satisfaction, needs and expectations of the Planning Research and Development
Section, Mahidol University International College

กนกภรณ์ หัมพานนท์¹ พรชนก เกตุกันทร^{2*}

Kanokeporn Hambananda¹, Pornchanok Ketkuntorn^{2*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยในการจัดทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นจำนวน 260 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลและด้านปัญหา/ข้อเสนอแนะ เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้รับในการทำวิจัยครั้งนี้มาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา เกี่ยวกับการบริการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลให้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยด้านอายุ ประเภทตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อภายในระยะเวลา 6 เดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง งานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ

^{1-2*} ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา งานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

* corresponding author E-mail: pornchanok.ket@mahidol.ac.th

ABSTRACT

This research aims to study customer's satisfaction, needs and expectations of the Planning Research and Development Section, Mahidol University International College and compare between customer's satisfaction, needs and expectations of customers of the Planning Research and Development Section, Mahidol University International College. In the preparation of this research, the sample group of this research was 260 persons and the questionnaire consists of 4 factors as follow; the satisfaction, the needs and expectations in the Planning Research and Development Section, Mahidol University International College, and the problem / suggestions in order to improve the service of Planning Research and Development Section, Mahidol University International College.

The findings in this study showed that 1. customer's satisfaction, needs and expectations of the Planning Research and Development Section, Mahidol University International College are at the moderate level , 2. factor; age, position, section, frequency of coordination / contact within the past 6 months and different working experience affect customer's satisfaction, needs and expectations of the Planning Research and Development Section, Mahidol University International College at the significance of 0.05 level.

Keywords: Satisfying, needs and expectations, Planning Research and Development Section, International College

หลักการและเหตุผล

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (อาศยา ไซติพานิช, 2549)

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลมีความต้องการจะพัฒนาไปสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยที่

มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากลด้วยการให้ได้รับการยกย่องในระดับชาติและระดับนานาชาติ การปฏิบัติการก็ไม่ว่าจะเป็นการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จะตั้งเป้าหมายให้ไปสู่ความมั่นคงและความยั่งยืนของเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ จากการทำงานภายใต้สังกัดหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รวบรวมข้อมูลสำคัญของวิทยาลัยนานาชาติไว้มากมายหลายหลาก อาทิเช่น ผลงานวิจัยของทั้งอาจารย์และพนักงานวิทยาลัยฯ รายงานประจำปีของวิทยาลัยฯ รายงานการประเมิน

ตนเอง เอกสารขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ แผนยุทธศาสตร์ทั้งของวิทยาลัยฯ และ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัยพบว่าการบริการเป็นหัวใจสำคัญให้การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งในการจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้นมีข้อที่ควรคำนึงถึงและยึดถือปฏิบัติ คือ ต้องให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้ใช้มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม และต้องให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพของการบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นการบริหารงานของหน่วยงานจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานได้อย่างดีที่สุด พร้อมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ และความเร็วในการให้บริการ เป็นคุณสมบัติที่ดีของทุกสำนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามที่ความมุ่งหวังขององค์กร (สมิต สัชฌุกร, 2543: 173 - 174)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริการจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการนอกจากจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของการบริการแล้วยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการบริการอีกด้วย จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล” ขึ้น เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและการดำเนินงานของงานแผน

วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives and Research)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประโยชน์ของการวิจัย (Benefits of Research)

1. ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลในปัจจุบัน

2. นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง ส่งเสริมการให้บริการต่างๆ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มอาจารย์ในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้มารับบริการจากหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 110 คน

1.2 กลุ่มพนักงานในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้มารับบริการจากหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 150 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้ตัวแปรเชิงระบบในด้านต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งหน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อและประสบการณ์ในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

คือ

- ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

- ความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2556 ถึง มีนาคม พ.ศ.2557 รวมเป็นระยะเวลา 8 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

อาจารย์ หมายถึง บุคลากรซึ่งทางกฎหมายกำหนดไว้เป็นสายงานวิชาการ หรือ เรียกว่า สาย ก. ผู้ทำหน้าที่สอน วิจัย บริการวิชาการแก่ชุมชน และ

ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และปฏิบัติงานในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

พนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนการปฏิบัติงานของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วย วิจารณ์ญาณเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการจากบุคลากรของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการ ด้วยปฏิกริยาทางกาย ทางวาจา หรือปฏิกริยาอื่นที่แสดงว่าเกิดความรู้สึกยินดี มีความสุข สบายใจในการรับบริการจากบุคลากรของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลและเต็มใจที่จะรับบริการ หรือมีทัศนคติทางบวกต่อการรับบริการที่กำลังรับบริการอยู่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review of Related Literatures)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลภาคสนามที่รวบรวมจากการเก็บแบบสอบถาม (questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่างๆ ได้แก่ บทความวารสาร ตำรา งานวิจัย เว็บไซต์ เอกสารอ้างอิงต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และ

งานวิจัยที่มีผู้อื่นได้ศึกษามาแล้วที่มีความใกล้เคียงกับการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

อาศยา ไซติพานิช (2549) การบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอัน เป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

พาราสุรามาน (Parasuraman, et al.: 16 อ้างถึงในโสภาวรรณ ตริสุวรรณ์, 2550: 28) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และจะทำการประเมินสิ่งที่ได้รับจากความคาดหวัง ความต้องการเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตและสถานะภาพของบุคคลหากมนุษย์รู้สึกถึงความต้องการก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะตอบสนองความต้องการนั้นๆ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลต (Millet, 1954:397) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง ในการบริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลและด้านปัญหา/ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ คำถามในชุดแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตรวัด

ประมาณค่า (Rating Scale) และมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ คือ

- ทบทวนเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง
- จัดสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ
- ปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้

โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้เป็นสถิติเบื้องต้นในการอภิปรายผลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analytical Statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวต้น (Independent Variable) ที่มีผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกตามปัจจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน t-test และตัวแปรที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัย

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.67$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ($\bar{x} = 3.40$) รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.38$) รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.36$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.40	0.60	ปานกลาง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.38	0.64	ปานกลาง
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.36	0.77	ปานกลาง
รวม	3.38	0.67	มาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.76$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.20$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.14$) รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 2.72$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.20	1.01	ปานกลาง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.14	0.83	ปานกลาง
ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	2.72	0.94	ปานกลาง
รวม	3.02	0.92	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประเภทตำแหน่ง

หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อภายในระยะเวลา 6 เดือน และ ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต้องงานแผน
วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมจำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล

ปัจจัย	T/F	P-Value
อายุ	26.603	.000
ประเภทตำแหน่ง	85.809	.000
หน่วยงานที่สังกัด	7.384	.000
ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อ	20.587	.000
ประสบการณ์ในการทำงาน	19.564	.000

จากการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการ
เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึง
พอใจของผู้รับบริการต้องงานแผน วิจัย และพัฒนา
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ
ประเภทตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการ

ประสานงาน/ติดต่อภายในระยะเวลา 6 เดือน และ
ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และ
พัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานแผน วิจัย และพัฒนา
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัย	T/F	P-Value
อายุ	32.733	.000
ประเภทตำแหน่ง	44.867	.000
หน่วยงานที่สังกัด	15.696	.000
ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อ	24.983	.000
ประสบการณ์ในการทำงาน	32.816	.000

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจ ความต้องการและความ
คาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และ
พัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
พบว่า ความพึงพอใจ ความต้องการและความ
คาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และ
พัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ใน
ระดับปานกลาง โดยความต้องการและความคาดหวัง
ของผู้รับบริการต้องงานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัย
นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย

อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.67$) และ ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต้องงานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัย
นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลด้านเจ้าหน้าที่โดยรวม
มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.76$) เนื่องจาก
ผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนามีความ
คาดหวังว่าหน่วยแผน วิจัย และ พัฒนาควรมีการทำ
เอกสารอธิบาย/แนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการใน
เรื่องต่าง เช่น การขอทุน การขอรางวัลผลงานตีพิมพ์

เป็นต้น เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีขั้นตอนและกฎเกณฑ์ในการพิจารณาที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง และนอกจากนี้ผู้มาขอรับบริการคาดหวังว่าทางหน่วยงานควรมีการให้ความถูกต้องด้านข้อมูล เอกสาร เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในเรื่องของข้อมูล ตลอดจนความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ควรมีขั้นตอนในการให้บริการที่อำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น และสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้มาใช้บริการร้องขออย่างรวดเร็วเนื่องจากในบางกรณีผู้มาใช้บริการมีความต้องการที่เร่งด่วนในการติดต่อประสานงานหรือขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุวารี มณีเนตร และ เฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากร ในการใช้บริการอาคารสถานที่ จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรที่ใช้บริการอาคารสถานที่คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความคาดหวังในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชฌุกร (2543) กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการทุกคนก็ต้องการบริการขั้นหนึ่ง คือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้อง และถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วดังใจไม่ต้องรอคอย เนื่องมาจากลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มี

ผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจ ความต้องการและการบริการที่พึงประสงค์

2. ปัจจัยด้านอายุ ประเภท ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อภายในระยะเวลา 6 เดือน และ ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากผู้ที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ตำแหน่งอาจารย์ และมีความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อภายในระยะเวลา 6 เดือน จำนวนมากกว่า 6 ครั้ง และมีประสิทธิภาพในการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จะเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการเป็นประจำ จึงให้มีความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาภรณ์ น้ำว่า และศิริวิมล วันทอง (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ที่พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อาจจะเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กซึ่งผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ยเป็นคนในชุมชนที่รู้จักมักคุ้นกันดี และมีการบริการเป็นไปตามมาตรฐานและเกิดความพึงพอใจในผู้ให้บริการและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนางลักษณ สุวิเศษฐ์ และสมจิต หนูเจริญกุล (2554) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ รูปแบบของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ แตกต่างกันไป ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทองพล การบัญชี และกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อายุ แตกต่างกันไปมีความ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทองพล การบัญชี

และกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกัน และราย
ด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ส่วน
ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความ
ไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันระดับ
การศึกษา ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ แตกต่าง
กันมีความ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของบริษัท ทงพล การบัญชีและกฎหมาย จำกัด ใน
ภาพรวมไม่แตกต่างกัน และรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่
สัมผัสได้ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ
และความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย
และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. มีศูนย์บริการผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย
และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
อย่างเพียงพอ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ
ต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านต่างๆ รวมถึงให้ข้อมูลที่
เป็นประโยชน์

2. มีกำหนดจัดอบรมพนักงานงานแผน วิจัย
และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
ในเรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์และการมีจิตใจ
ให้บริการที่ดี (service mind) อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็น
การสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

3. ด้านการอธิบาย/ข้อเสนอแนะขั้นตอนการใช้
บริการควรจัดทำ flow chart เพื่ออธิบายขั้นตอนและ
กระบวนการทำงานที่ชัดเจน/เข้าใจง่ายโดยมีทั้ง
ภาษาอังกฤษและภาษาไทยควบคู่กันไป

4. ด้านการให้ข้อมูล ควรมีการให้ข้อมูลที่มี
ความชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย
และทันต่อภาวะเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาใน
ด้านอื่น เช่น ด้านการต้อนรับและบริการ ด้านความ
น่าเชื่อถือและด้านการสื่อสาร เป็นต้น ที่ทำให้
ผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัย
นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อที่จะให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและจัดทำแผนได้อย่างถูกต้องตรง
กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. ใน การ ศึกษา ครั้ง นี้ จำกัด เฉพาะ
ผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัย
นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลเท่านั้น ดังนั้นควรมี
การกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงานอื่นด้วย
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษา
เปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการและความ
คาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล กับหน่วยงาน
อื่นๆ ในบริเวณใกล้เคียง

4. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการ
เพิ่มเติมเรื่องประเด็นที่เหมาะสมในการศึกษาปัจจัยที่
เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความต้องการและความ
คาดหวังของผู้รับบริการหรือขยายขอบเขตใน
การศึกษาให้กว้างขึ้น

5. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการ
สัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) เข้ามาร่วม
ด้วย จะทำให้สามารถตอบคำถามวิจัยได้ลึกซึ้งขึ้น

6. ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูล
เบื้องต้นในการศึกษาวิจัยในเชิงทำนายหรือการศึกษา
เชิงทดลองและการศึกษาระยะยาวต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณศาสตราจารย์มาลียา
เครือตราฐ ควบบติวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัย
มหิดล ตลอดจนผู้บริหารทุกท่าน ที่ได้เปิดโอกาสให้

ผู้วิจัยได้มีโอกาสเรียนรู้และทำงานวิจัยชิ้นนี้ งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนวิจัยจากวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากการวิจัยนี้ ขอมอบให้แก่วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้สนใจศึกษาทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- นงลักษณ์ สุวิสิทธิ์และสมจิต หนูเจริญกุล. (2554). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรพล การบัญชีและกฎหมาย จำกัด**. ราชบัณฑิตยบาลสาร, 17 (2), 264-275.
- ภากรณ์ น้าว้า และศิริวิมล วันทอง. (2550). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี** (วิทยานิพนธ์). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมิต สัชฌกร. (2543). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). **การบริการที่ดี**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- โสภาวรรณ ตริสุวรรณ์. (2550). **ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- สุวารี มณีเนตร และเฉลิมชัย เชื้อวิริยะวิทย์. (2553). **ความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากร ในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน**. (การประชุมวิชาการแห่งชาติ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนครั้งที่ 9).

- Millet. (1954). **Management in the Public Service. The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.1986. **SERQUAL, : A multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality**. n.p.: Marketing Science, Institute, Working Paper Report No.86-108.