

**ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา**

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

- n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
- $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
- S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- t แทน ค่าสถิติที (Paired Samples t-test)
- df แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพ และความถี่ในการใช้บริการ สำหรับแบบสอบถามของอาจารย์และเพศ อายุ ชั้นปีที่ หลักสูตรที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ สำหรับแบบสอบถามของนักศึกษา โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (%) และค่าเฉลี่ย (Mean)

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ตอนที่ 3** เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ต่างกัน โดยใช้ค่าการทดสอบ Paired Sample T-Test (t)

ตอนที่ 1 การศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์  
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ตารางที่ 1 ความถี่ (จำนวน) และร้อยละของลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของอาจารย์ผู้รับบริการ  
ในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา  
ด้านงานวิชาการและประกันคุณภาพ งานกิจการนักศึกษา งานธุรการ งานบุคคล  
งานการเงินและพัสดุ (n = 60)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	23.33
หญิง	46	76.67
รวม	60	100.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	47	78.33
ปริญญาเอก	13	21.67
รวม	60	100.00
อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	7	11.67
6 - 10 ปี	31	51.67
11 - 15 ปี	14	23.33
15 ปีขึ้นไป	8	13.33
รวม	60	100.00
ตำแหน่งทางวิชาการ		
อาจารย์	53	88.33
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	7	11.67
รองศาสตราจารย์	0	0
ศาสตราจารย์	0	0
รวม	60	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
อาจารย์ประจำหลักสูตร	40	66.67
อาจารย์ผู้สอน	20	33.33
รวม	60	100.00
ความถี่ในการใช้บริการ งานวิชาการ		
ไม่เคยใช้บริการ	4	6.67
1 - 2 ครั้ง / เดือน	20	33.33
3 - 4 ครั้ง / เดือน	6	10.00
มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	30	50.00
รวม	60	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ งานธุรการ		
ไม่เคยใช้บริการ	0	0.00
1 - 2 ครั้ง / เดือน	21	35.00
3 - 4 ครั้ง / เดือน	12	20.00
มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	27	45.00
รวม	60	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ งานบุคคล		
ไม่เคยใช้บริการ	0	0.00
1 - 2 ครั้ง / เดือน	26	43.33
3 - 4 ครั้ง / เดือน	8	13.33
มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	26	43.33
รวม	60	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ งานการเงิน		
ไม่เคยใช้บริการ	3	5.00
1 - 2 ครั้ง / เดือน	48	80.00
3 - 4 ครั้ง / เดือน	4	6.67
มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	5	8.33
รวม	60	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความถี่ในการใช้บริการ งานพัสดุ		
ไม่เคยใช้บริการ	4	6.67
1 - 2 ครั้ง / เดือน	44	73.33
3 - 4 ครั้ง / เดือน	6	10.00
มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	6	10.00
รวม	60	100.0

**จากตารางที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของของอาจารย์ผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำแนกตามเพศ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 เพศชายจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ระดับการศึกษาที่พบมากที่สุด คือ ปริญญาโทจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 78.33 ปริญญาเอกจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 อาจารย์ผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 6 - 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 อายุงาน 11 - 15 ปีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 อายุงานน้อยกว่า 5 ปีขึ้นไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 อายุงาน 15 ปีขึ้นไปจำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 11.67 อาจารย์ผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 88.33 ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 มีสถานภาพอาจารย์ประจำหลักสูตรจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 อาจารย์ผู้สอนจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ**ความถี่ของผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในการใช้บริการงานวิชาการ** พบว่า ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการงานวิชาการ มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาความถี่ในการใช้บริการงานวิชาการ 1 - 2 ครั้ง / เดือนจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ความถี่ในการใช้บริการงานวิชาการ 3 - 4 ครั้ง / เดือนจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ**ความถี่ไม่เคยใช้บริการงานวิชาการ** จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67

ความถี่ของผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในการใช้บริการงานธุรการ พบว่า ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการงานธุรการมากกว่า 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาความถี่ในการใช้บริการงานธุรการ 1 - 2 ครั้ง / เดือนจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และความถี่ในการใช้บริการงานธุรการ 3 - 4 ครั้ง / เดือนจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ความถี่ของผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในการใช้บริการงานบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการงานธุรการมากกว่า 4 ครั้ง / เดือน และความถี่ในการใช้บริการงานธุรการ 1 - 2 ครั้ง / เดือนจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 และรองลงมาความถี่ในการใช้บริการงานบุคคล 3 - 4 ครั้ง / เดือนจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

ความถี่ของผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในการใช้บริการงานการเงิน พบว่าส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการงานการเงิน 1 - 2 ครั้ง / เดือนจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาความถี่ในการใช้บริการงานการเงินมากกว่า 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และความถี่ในการใช้บริการงานการเงิน 3 - 4 ครั้ง / เดือนจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และความถี่สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการงานการเงินจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ความถี่ของผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในการใช้บริการงานพัสดุ พบว่าส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการงานพัสดุ 1 - 2 ครั้ง / เดือนจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาความถี่ในการใช้บริการงานพัสดุ 3 - 4 ครั้ง / เดือนและมากกว่า 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และความถี่สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการงานพัสดุ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ความถี่ (จำนวน) และร้อยละของลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของอาจารย์ผู้รับบริการ  
ในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา  
ด้านงานวิจัย (n = 37)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	18.90
หญิง	30	81.10
รวม	37	100.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	27	73.00
ปริญญาเอก	10	27.00
รวม	37	100.00
อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	2	5.40
6 - 10 ปี	20	54.10
11 - 15 ปี	13	35.10
15 ปีขึ้นไป	2	5.40
รวม	37	100.00
ตำแหน่งทางวิชาการ		
อาจารย์	35	94.60
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	2	5.40
รองศาสตราจารย์	0	0
ศาสตราจารย์	0	0
รวม	37	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
อาจารย์ประจำหลักสูตร	26	70.30
อาจารย์ผู้สอน	11	29.70
รวม	37	100.00
ความถี่ในการใช้บริการ		
1 - 2 ครั้ง / เดือน	23	62.20
3 - 4 ครั้ง / เดือน	9	24.30
มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	5	13.50
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของของอาจารย์ผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิจัย จำแนกตามเพศ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 81.10 เพศชายจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 ระดับการศึกษาที่พบมากที่สุด คือปริญญาโทจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ปริญญาเอกจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อาจารย์ผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีอายุงาน 6 - 10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 อายุงาน 11 - 15 ปีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 อายุงานน้อยกว่า 5 ปี เท่ากับ 15 ปีขึ้นไปจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อาจารย์ผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 94.60 ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 มีสถานภาพอาจารย์ประจำหลักสูตรจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 อาจารย์ผู้สอนจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 และผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิจัยส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง / เดือนจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 3 - 4 ครั้ง / เดือนจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50

ตารางที่ 1 ความถี่ (จำนวน) และร้อยละของลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาผู้รับบริการ  
ในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา  
ด้านงานวิชาการ และงานกิจการนักศึกษา (n = 342)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	95	24.80
หญิง	247	75.20
รวม	342	100.00
อายุ		
20 ปีลงมา	230	67.25
21 - 23 ปี	109	31.87
24 ปีขึ้นไป	3	0.88
รวม	342	100
ชั้นปีที่		
ปี 1 (รหัส 62)	233	73.80
ปี 2 (รหัส 61)	72	20.50
ปี 3 (รหัส 59)	16	2.00
ปี 4 (รหัส 58)	21	3.60
รวม		100.00



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หลักสูตรที่กำลังศึกษา		
สังคมศาสตร์เพื่อมัคคุเทศก์	22	6.43
รัฐประศาสนศาสตร์	85	24.85
ภาษาไทย	41	11.99
ภาษาอังกฤษ	33	9.65
การพัฒนาชุมชน	56	16.37
อังกฤษเพื่อธุรกิจบริการ	27	7.89
ภูมิสารสนเทศ	23	6.73
สวัสดิการสังคม	55	16.08
รวม	342	100.00
ความถี่ในการใช้บริการ (งานวิชาการ)		
น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน	101	30.10
1 - 2 ครั้ง / เดือน	171	53.30
3 - 4 ครั้ง / เดือน	48	12.60
มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	22	4.00
รวม	342	100.00
ความถี่ในการใช้บริการ (งานกิจกรรมนักศึกษา)		
น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน	64	17.90
1 - 2 ครั้ง / เดือน	147	54.40
3 - 4 ครั้ง / เดือน	93	27.50
มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	38	9.30
รวม	342	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิชาการ และงานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 75.20 เพศชายจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 อายุที่พบมากที่สุด คือ 20 ปีลงมาจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 21 - 23 ปีจำนวน 109 คน

คิดเป็นร้อยละ 31.87 และ 24 ปีขึ้นไปจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88 นักศึกษาผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนกำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 (รหัส 62) จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 73.80 ปี 2 (รหัส 61) จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ปี 4 (รหัส 58) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ปี 3 (รหัส 59) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 นักศึกษาผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่กำลังศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.85 หลักสูตรการพัฒนชุมชนจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.37 หลักสูตรสวัสดิการสังคมจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 หลักสูตรภาษาไทยจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.99 หลักสูตรภาษาอังกฤษจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.65 หลักสูตรอังกฤษเพื่อธุรกิจบริการจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 หลักสูตรภูมิสารสนเทศจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 หลักสูตรสังคมศาสตร์เพื่อมคฺเทศก์จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.43

นักศึกษาผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ-สงขลา มีความถี่ในการใช้บริการด้านงานวิชาการ 1 - 2 ครั้ง / เดือน จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือนจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 3 - 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 และมากกว่า 4 ครั้ง / เดือนจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 นักศึกษาผู้รับบริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีความถี่ในการใช้บริการด้านงานกิจกรรมนักศึกษา 1 - 2 ครั้ง / เดือน จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 3 - 4 ครั้ง / เดือนจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 และมากกว่า 4 ครั้ง / เดือนจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30

**ตอนที่ 2** ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

ลักษณะคำถามเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ

- 5 = มากที่สุด หมายความว่า ท่านปฏิบัติหรือเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด/ปฏิบัติทุกครั้ง
- 4 = มาก หมายความว่า ท่านปฏิบัติหรือเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก/ปฏิบัติบ่อยครั้ง
- 3 = ปานกลาง หมายความว่า ท่านปฏิบัติหรือเห็นด้วยกับข้อความนั้นบางอย่าง/ปฏิบัติบางครั้ง
- 2 = น้อย หมายความว่า ท่านปฏิบัติหรือเห็นด้วยกับข้อความน้อย/ปฏิบัติบางครั้ง
- 1 = น้อยที่สุด หมายความว่า ท่านไม่ปฏิบัติหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความ

**เกณฑ์การแปลผลโดยใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของชั้นดังนี้**

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

คะแนน 5 ระดับ

1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ  
 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคนบตี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิชาการ – อาจารย์

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ</b>	4.43	.64	มากที่สุด	4.37	.70	มากที่สุด
1.1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.37	.69	มากที่สุด	4.40	.76	มากที่สุด
1.2	ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม	4.47	.70	มากที่สุด	4.42	.83	มากที่สุด
1.3	มีระบบสารสนเทศด้านวิชาการที่มีข้อมูลครอบคลุม	4.42	.67	มากที่สุด	4.30	.77	มากที่สุด
1.4	แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก	4.45	.67	มากที่สุด	4.37	.76	มากที่สุด
2.	<b>ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร</b>	4.49	.68	มากที่สุด	4.54	.73	มากที่สุด
2.1	บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.48	.75	มากที่สุด	4.55	.81	มากที่สุด
2.2	มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)	4.48	.68	มากที่สุด	4.57	.74	มากที่สุด
2.3	มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ	4.43	.77	มากที่สุด	4.39	.80	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว)	4.55	.67	มากที่สุด	4.67	.73	มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	.68	มากที่สุด	4.65	.57	มากที่สุด
3.1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ	4.42	.74	มากที่สุด	4.62	.61	มากที่สุด
3.2	มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานวิชาการที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น	4.52	.68	มากที่สุด	4.70	.59	มากที่สุด
3.3	ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	4.48	.68	มากที่สุด	4.63	.61	มากที่สุด
4.	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.51	.65	มากที่สุด	4.63	.59	มากที่สุด
4.1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.52	.65	มากที่สุด	4.67	.60	มากที่สุด
4.2	ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.52	.65	มากที่สุด	4.62	.61	มากที่สุด
4.3	เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.50	.65	มากที่สุด	4.60	.64	มากที่สุด
	รวม	4.48	.66	มากที่สุด	4.55	.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.48$ ) ( $\bar{x} = 4.55$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระยะเวลาการในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.47$ ) แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.45$ ) มีระบบสารสนเทศด้านงานวิชาการที่มีข้อมูลครอบคลุม ( $\bar{x} = 4.42$ ) และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.37$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระยะเวลาการในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.42$ ) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.40$ ) แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.37$ ) และมีระบบสารสนเทศด้านงานวิชาการที่มีข้อมูลครอบคลุม ( $\bar{x} = 4.30$ )

## 2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ( $\bar{x} = 4.55$ ) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง และ มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 4.48$ ) มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.43$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ( $\bar{x} = 4.67$ ) มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)

( $\bar{x} = 4.57$ ) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 4.55$ ) และมีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.39$ )

### 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานวิชาการที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.52$ ) ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานวิชาการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.48$ ) และสถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.42$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานวิชาการที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.70$ ) ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.63$ ) และสถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.62$ )

### 4. ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.50$ )  
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.52$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ  
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ  
มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ  
เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.67$ ) ได้รับ  
บริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.62$ ) และเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม เท่ากับ ( $\bar{x} = 4.60$ )



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิชาการ – นักศึกษา

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ	3.91	0.71	มาก	3.90	0.69	มาก
1.1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	3.88	0.80	มาก	3.87	0.75	มาก
1.2	ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม	3.91	0.77	มาก	3.92	0.77	มาก
1.3	มีระบบสารสนเทศด้านวิชาการที่มีข้อมูลครอบคลุม	3.88	0.83	มาก	3.88	0.76	มาก
1.4	แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก	3.97	0.78	มาก	3.91	0.78	มาก
2.	ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	3.96	0.71	มาก	3.95	0.70	มาก
2.1	บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	0.78	มาก	3.97	0.75	มาก
2.2	มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)	3.93	0.81	มาก	3.91	0.80	มาก
2.3	มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ	3.96	0.79	มาก	3.98	0.75	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่	รายการข้อคำถาม	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.67	มาก	4.01	0.66	มาก
3.1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ	4.01	0.71	มาก	4.02	0.73	มาก
3.2	มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานวิชาการที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น	4.09	0.75	มาก	4.05	0.74	มาก
3.3	ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	3.98	0.79	มาก	3.96	0.78	มาก
3.4	มีช่องทางการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ)	4.00	0.76	มาก	4.01	0.77	มาก
4.	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	3.89	0.73	มาก	3.86	0.78	มาก
4.1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.86	0.85	มาก	0.83	0.84	มาก
4.2	ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	3.92	0.76	มาก	3.88	0.81	มาก
4.3	เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.89	0.82	มาก	3.87	0.88	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.94</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>	<b>3.93</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ ) ( $\bar{x} = 3.93$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 3.97$ ) ระยะเวลาการในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.91$ ) มีระบบสารสนเทศด้านงานวิชาการที่มีข้อมูลครอบคลุม และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 3.88$ )

นักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระยะเวลาการในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.92$ ) แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 3.91$ ) มีระบบสารสนเทศด้านงานวิชาการที่มีข้อมูลครอบคลุม ( $\bar{x} = 3.88$ ) และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 3.87$ )

## 2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร

นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 4.00$ ) มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 3.96$ ) และมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 3.93$ )

นักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 3.98$ ) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 3.97$ ) และมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 3.91$ )

### 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงาน วิชาการที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.09$ ) สถานที่ ให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.01$ ) มีช่องทางการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ( $\bar{x} = 4.00$ ) และช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์และให้บริการด้านงานธุรการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และ ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.98$ )

นักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงาน วิชาการที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.05$ ) สถานที่ ให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.02$ ) มีช่องทางการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ( $\bar{x} = 4.01$ ) และช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์และให้บริการด้านงานธุรการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และ ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.96$ )

### 4. ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.92$ ) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.89$ ) และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.86$ )

นักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิชาการ) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.88$ ) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.87$ ) และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.83$ )

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคนบตี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านกิจการนักศึกษา

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ</b>	3.90	0.69	มาก	3.91	0.71	มาก
1.1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	3.89	0.74	มาก	3.92	0.79	มาก
1.2	มีความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ	3.92	0.75	มาก	3.90	0.79	มาก
1.3	ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม	3.94	0.78	มาก	3.89	0.80	มาก
1.4	แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก	3.86	0.80	มาก	3.93	0.77	มาก
2.	<b>ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร</b>	3.99	0.68	มาก	3.97	0.68	มาก
2.1	เจ้าหน้าที่บริการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.00	0.76	มาก	3.98	0.73	มาก
2.2	เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ	3.96	0.76	มาก	3.96	0.76	มาก
2.3	มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ	3.99	0.76	มาก	3.98	0.74	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
3.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.69	มาก	4.03	0.67	มาก
3.1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ	4.01	0.73	มาก	4.00	0.74	มาก
3.2	มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานกิจการนักศึกษา ที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE	4.02	0.77	มาก	4.05	0.72	มาก
3.3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการด้าน กิจการนักศึกษาอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	4.01	0.77	มาก	4.07	0.79	มาก
3.4	สถานที่ในการจัดกิจกรรมของนักศึกษา มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อ ความต้องการของนักศึกษา	4.04	0.77	มาก	4.02	0.78	มาก
4.	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	3.89	0.74	มาก	3.90	0.74	มาก
4.1	กิจกรรมของคณะและสโมสรนักศึกษา สามารถตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา	3.87	0.83	มาก	3.85	0.84	มาก
4.2	กิจกรรมที่จัดขึ้นเน้นให้นักศึกษามีส่วน ร่วมในการจัดกิจกรรม	3.91	0.79	มาก	3.92	0.79	มาก
4.3	นักศึกษาได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์จากการจัดกิจกรรมที่ ทางคณะ และสโมสรนักศึกษาจัดขึ้น	3.89	0.80	มาก	3.92	0.80	มาก
รวม		3.95	0.70	มาก	3.95	0.70	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านกิจการนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.95$ ) ( $\bar{x} = 3.95$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านกิจการนักศึกษา) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.94$ ) มีความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.92$ ) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 3.89$ ) และแบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 3.86$ )

นักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านกิจการนักศึกษา) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 3.93$ ) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 3.92$ ) มีความชัดเจนในการแนะนำ อธิบาย และชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.90$ ) และระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.89$ )

### 2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร

นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านกิจการนักศึกษา) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 4.00$ ) มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 3.99$ ) และ



เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.96$ )

นักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านกิจการนักศึกษา) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง เท่ากับ มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 3.98$ ) และเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.96$ )

### 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านกิจการนักศึกษา) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ในการจัดกิจกรรมของนักศึกษา มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ( $\bar{x} = 4.04$ ) มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานกิจการนักศึกษาที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE ( $\bar{x} = 4.02$ ) และสถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ เท่ากับ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการด้านกิจการนักศึกษาอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.01$ )

นักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านกิจการนักศึกษา) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการด้านกิจการนักศึกษาอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.07$ ) มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานกิจการนักศึกษาที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE ( $\bar{x} = 4.05$ ) สถานที่ในการจัดกิจกรรมของนักศึกษา มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ( $\bar{x} = 4.02$ ) และสถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.00$ )

#### 4. ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านกิจการนักศึกษา) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ กิจกรรมที่จัดขึ้นเน้นให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ( $\bar{x} = 3.91$ ) นักศึกษาได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์จากการจัดกิจกรรมที่ทาง คณะ และสโมสรนักศึกษาจัดขึ้น ( $\bar{x} = 3.89$ ) และกิจกรรมของคณะและสโมสรนักศึกษาสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ( $\bar{x} = 3.87$ )

นักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านกิจการนักศึกษา) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษาผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ กิจกรรมที่จัดขึ้นเน้นให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม เท่ากับ นักศึกษาได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์จากการจัดกิจกรรมที่ทางคณะ และสโมสรนักศึกษาจัดขึ้น ( $\bar{x} = 3.92$ ) และกิจกรรมของคณะและสโมสรนักศึกษาสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ( $\bar{x} = 3.85$ )

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคนบตี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิจัย

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ</b>	4.35	.81	มากที่สุด	4.30	.83	มากที่สุด
1.1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.30	.88	มากที่สุด	4.24	.93	มากที่สุด
1.2	ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม	4.38	.79	มากที่สุด	4.32	.82	มากที่สุด
1.3	มีระบบสารสนเทศด้านวิจัยที่มีข้อมูลครอบคลุม	4.32	.78	มากที่สุด	4.21	.85	มากที่สุด
1.4	แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก	4.37	.83	มากที่สุด	4.43	.73	มากที่สุด
2.	<b>ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร</b>	4.64	.63	มากที่สุด	4.61	.62	มากที่สุด
2.1	บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.60	.55	มากที่สุด	4.54	.64	มากที่สุด
2.2	มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)	4.62	.72	มากที่สุด	4.62	.64	มากที่สุด
2.3	มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ	4.54	.73	มากที่สุด	4.51	.65	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว)	4.81	.46	มากที่สุด	4.78	.53	มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	.64	มากที่สุด	4.50	.73	มากที่สุด
3.1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ	4.49	.56	มากที่สุด	4.38	.68	มากที่สุด
3.2	มีช่องทาง การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้าน งานวิจัยที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น	4.62	.68	มากที่สุด	4.65	.72	มากที่สุด
3.3	ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	4.51	.64	มากที่สุด	4.49	.76	มากที่สุด
4.	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.42	.67	มากที่สุด	4.47	.63	มากที่สุด
4.1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.38	.68	มากที่สุด	4.50	.65	มากที่สุด
4.2	ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.43	.68	มากที่สุด	4.49	.61	มากที่สุด
4.3	เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.46	.35	มากที่สุด	4.50	.65	มากที่สุด
	รวม	4.49	.69	มากที่สุด	4.47	.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการในสำนักงานคณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานวิจัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.49$ ) ( $\bar{x} = 4.49$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิจัย) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ

มีความคาดหวังต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระยะเวลาการในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.38$ ) แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.37$ ) มีระบบสารสนเทศด้านวิจัยที่มีข้อมูลครอบคลุม ( $\bar{x} = 4.32$ ) และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.30$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิจัย) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.43$ ) ระยะเวลาการในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.32$ ) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.24$ ) และมีระบบสารสนเทศด้านวิจัยที่มีข้อมูลครอบคลุม ( $\bar{x} = 4.21$ )

## 2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิจัย) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ( $\bar{x} = 4.81$ ) มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 4.62$ ) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 4.60$ ) และมีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.54$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิจัย) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ( $\bar{x} = 4.78$ ) มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)

( $\bar{x} = 4.62$ ) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 4.54$ ) และมีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.51$ )

### 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิจัย) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานวิจัยที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.62$ ) ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.51$ ) และสถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.49$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิจัย) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานวิจัยที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.65$ ) ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.49$ ) และสถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.38$ )

### 4. ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิจัย) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.46$ ) ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.43$ ) และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.38$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิจัย) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม เท่ากับ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.50$ ) และได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.49$ )

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานธุรการ

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ</b>	<b>4.46</b>	<b>0.71</b>	มากที่สุด	<b>4.50</b>	<b>0.55</b>	มากที่สุด
1.1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.42	0.77	มากที่สุด	4.55	0.62	มากที่สุด
1.2	ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม	4.45	0.72	มากที่สุด	4.55	0.65	มากที่สุด
1.3	มีระบบสารสนเทศ (E-document) ที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา	4.45	0.72	มากที่สุด	4.38	0.74	มากที่สุด
1.4	แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก	4.52	0.70	มากที่สุด	4.52	0.62	มากที่สุด
2.	<b>ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร</b>	<b>4.48</b>	<b>0.71</b>	มากที่สุด	<b>4.58</b>	<b>0.61</b>	มากที่สุด
2.1	บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.48	0.75	มากที่สุด	4.62	0.58	มากที่สุด
2.2	มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)	4.48	0.72	มากที่สุด	4.57	2.70	มากที่สุด
2.3	มีความรอบรู้ในกฎระเบียบให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ	4.43	0.77	มากที่สุด	4.50	0.70	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.53	0.72	มากที่สุด	4.62	0.64	มากที่สุด



ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.72	มากที่สุด	4.60	0.57	มากที่สุด
3.1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ	4.47	0.75	มากที่สุด	4.58	0.62	มากที่สุด
3.2	มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น E-mail Facebook และ LINE เป็นต้น	4.55	0.72	มากที่สุด	4.62	0.58	มากที่สุด
3.3	ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	4.53	0.72	มากที่สุด	4.60	0.64	มากที่สุด
4.	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.48	0.75	มากที่สุด	4.46	0.58	มากที่สุด
4.1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.45	0.81	มากที่สุด	4.65	0.58	มากที่สุด
4.2	ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.50	0.72	มากที่สุด	4.62	0.64	มากที่สุด
4.3	เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.48	0.72	มากที่สุด	4.67	0.57	มากที่สุด
<b>รวม</b>		<b>4.49</b>	<b>0.72</b>		<b>4.58</b>	<b>0.58</b>	

จากตารางที่ 2 พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานธุรการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.49$ ) ( $\bar{x} = 4.58$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานธุรการ) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.52$ ) ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมเท่ากับ มีระบบสารสนเทศ (E-document) ที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูล ได้ตลอดเวลา ( $\bar{x} = 4.45$ ) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.42$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานธุรการ) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน เท่ากับ ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.55$ ) แบบฟอร์มและคำ ร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.52$ ) มีระบบ สารสนเทศ (E-document) ที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา ( $\bar{x} = 4.38$ )

## 2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานธุรการ) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ( $\bar{x} = 4.53$ ) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง เท่ากับ มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 4.48$ ) มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.43$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานธุรการ) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน – หลัง เท่ากับ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ( $\bar{x} = 4.62$ ) มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 4.57$ ) มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.50$ )

### 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานธุรการ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงาน ธุรการที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น E-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.55$ ) ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.53$ ) สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและ คำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.47$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานธุรการ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงาน ธุรการที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น E-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.62$ ) ช่อง ทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.60$ ) สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและ คำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.58$ )

### 4. ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานธุรการ) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.50$ ) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.48$ ) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.45$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานธุรการ) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.67$ ) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.65$ ) ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.62$ )

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคนบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานบุคคล

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ</b>	<b>4.47</b>	<b>0.64</b>	มากที่สุด	<b>4.56</b>	<b>0.58</b>	มากที่สุด
1.1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.43	0.70	มากที่สุด	4.57	0.59	มากที่สุด
1.2	ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม	4.47	0.65	มากที่สุด	4.67	0.57	มากที่สุด
1.3	มีระบบสารสนเทศ (E-document) ที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา	4.48	0.65	มากที่สุด	4.47	0.79	มากที่สุด
1.4	แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก	4.48	0.62	มากที่สุด	4.55	0.65	มากที่สุด
2.	<b>ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร</b>	<b>4.53</b>	<b>0.62</b>	มากที่สุด	<b>4.71</b>	<b>0.50</b>	มากที่สุด
2.1	บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.48	0.65	มากที่สุด	4.67	0.57	มากที่สุด
2.2	มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)	4.57	0.59	มากที่สุด	4.73	0.55	มากที่สุด
2.3	มีความรอบรู้ในกฎระเบียบให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ	4.52	0.65	มากที่สุด	4.67	0.57	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.53	0.68	มากที่สุด	4.77	0.50	มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.63	มากที่สุด	4.61	0.58	มากที่สุด
3.1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ	4.50	0.62	มากที่สุด	4.70	0.53	มากที่สุด
3.2	มีช่องทาง การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้าน งานธุรการที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น E-mail Facebook และ LINE เป็นต้น	4.47	0.62	มากที่สุด	4.60	0.64	มากที่สุด
3.3	ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	4.45	0.65	มากที่สุด	4.53	0.70	มากที่สุด
4.	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.49	0.63	มากที่สุด	4.61	0.58	มากที่สุด
4.1	ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	4.48	0.68	มากที่สุด	4.70	0.56	มากที่สุด
4.2	ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.48	0.68	มากที่สุด	4.65	0.58	มากที่สุด
4.3	เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.50	0.65	มากที่สุด	4.67	0.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>		<b>4.49</b>	<b>0.66</b>		<b>4.67</b>	<b>0.56</b>	

จากตารางที่ 2 พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานบุคคล ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.49$ ) ( $\bar{x} = 4.67$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานบุคลากร) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีระบบสารสนเทศ (E-document) ที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลาเท่ากับแบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.48$ ) ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.47$ ) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.43$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานบุคคล) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ ระยะเวลาการในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.67$ ) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.57$ ) แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.55$ )

## 2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิจัย) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 4.57$ ) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ( $\bar{x} = 4.53$ ) และมีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.52$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานบุคคล) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว) ( $\bar{x} = 4.77$ ) มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 4.73$ ) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 4.67$ ) และมีความรอบรู้

ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.67$ )

### 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานบุคคล) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและ ค่าปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.50$ ) มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานวิจัยที่ ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.47$ ) ช่องทางการ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.45$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานวิจัย) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและ ค่าปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.70$ ) มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานวิจัยที่ ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น e-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.60$ ) ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานธุรการ สามารถตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.53$ )

### 4. ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานบุคคล) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.50$ ) ได้รับความบริการที่ ตรงตามความต้องการ เท่ากับ ได้รับความบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.48$ )



อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานบุคคล) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.70$ ) เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.50$ ) และได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.48$ )

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคนบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานการเงิน

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ	4.31	0.77	มากที่สุด	4.37	0.68	มากที่สุด
1.1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.34	0.79	มากที่สุด	4.44	0.74	มากที่สุด
1.2	ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม	4.33	0.81	มากที่สุด	4.51	0.65	มากที่สุด
1.3	มีระบบสารสนเทศด้านการเงินที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา	4.26	0.81	มากที่สุด	4.21	0.86	มากที่สุด
1.4	แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก	4.30	0.80	มากที่สุด	4.33	0.75	มากที่สุด
2.	ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.41	0.70	มากที่สุด	4.64	0.54	มากที่สุด
2.1	บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.43	0.72	มากที่สุด	4.66	0.52	มากที่สุด
2.2	มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)	4.41	0.72	มากที่สุด	4.61	0.61	มากที่สุด
2.3	มีความรอบรู้ในกฎระเบียบให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้องและแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ	4.38	0.76	มากที่สุด	4.56	0.70	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.44	0.74	มากที่สุด	4.74	0.54	มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่	รายการข้อคำถาม	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.72	มากที่สุด	4.54	0.62	มากที่สุด
3.1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ	4.39	0.69	มากที่สุด	4.64	0.61	มากที่สุด
3.2	มีช่องทาง การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้าน งานการเงินที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น E-mail Facebook และ LINE เป็นต้น	4.39	0.76	มากที่สุด	4.46	0.79	มากที่สุด
3.3	ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงิน สามารถตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	4.38	0.76	มากที่สุด	4.51	0.67	มากที่สุด
4.	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.40	0.73	มากที่สุด	4.63	0.59	มากที่สุด
4.1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.41	0.72	มากที่สุด	4.66	0.57	มากที่สุด
4.2	ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.39	0.74	มากที่สุด	4.66	0.60	มากที่สุด
4.3	เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.39	0.74	มากที่สุด	4.57	0.67	มากที่สุด
<b>รวม</b>		<b>4.38</b>	<b>0.73</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.55</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานการเงิน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.38$ ) ( $\bar{x} = 4.55$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานการเงิน) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.34$ ) ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.33$ ) แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.30$ ) และมีระบบสารสนเทศด้านการเงินที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา ( $\bar{x} = 4.26$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานการเงิน) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.51$ ) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.44$ ) แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.33$ ) และมีระบบสารสนเทศด้านการเงินที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา ( $\bar{x} = 4.21$ )

## 2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานการเงิน) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ( $\bar{x} = 4.44$ ) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 4.43$ ) มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 4.41$ ) และมีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.38$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานการเงิน) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ( $\bar{x} = 4.74$ ) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 4.66$ ) มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 4.61$ ) และมีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.56$ )

### 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานการเงิน) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงินที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น E-mail Facebook และ LINE เป็นต้น เท่ากับ สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.39$ ) และช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงิน สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.38$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานการเงิน) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.64$ ) ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงิน สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.51$ ) และมีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงินที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น E-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.46$ )

### 4. ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานการเงิน) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.41$ ) และได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง เท่ากับ เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.39$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานการเงิน) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง เท่ากับ ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ ( $\bar{x} = 4.66$ ) และเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.57$ )

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา **ด้านงานพัสดุ**

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ</b>	4.30	0.66	มากที่สุด	4.35	0.64	มากที่สุด
1.1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.30	0.67	มากที่สุด	4.35	0.73	มากที่สุด
1.2	ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม	4.28	0.67	มากที่สุด	4.40	0.72	มากที่สุด
1.3	มีระบบสารสนเทศด้านการเงินที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา	4.30	0.70	มากที่สุด	4.32	0.75	มากที่สุด
1.4	แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก	4.35	0.68	มากที่สุด	4.35	0.71	มากที่สุด
2.	<b>ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร</b>	4.41	0.66	มากที่สุด	4.58	0.56	มากที่สุด
2.1	บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.37	0.71	มากที่สุด	4.52	0.68	มากที่สุด
2.2	มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)	4.37	0.71	มากที่สุด	4.53	0.65	มากที่สุด
2.3	มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ	4.45	0.70	มากที่สุด	4.60	0.59	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.47	0.65	มากที่สุด	4.65	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3.	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.64	มากที่สุด	4.47	0.59	มากที่สุด
3.1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ	4.42	0.62	มากที่สุด	4.52	0.62	มากที่สุด
3.2	มีช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงินที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น E-mail Facebook และ LINE เป็นต้น	4.37	0.69	มากที่สุด	4.43	0.62	มากที่สุด
3.3	ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงินสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	4.37	0.69	มากที่สุด	4.45	0.65	มากที่สุด
4.	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.40	0.68	มากที่สุด	4.56	0.56	มากที่สุด
4.1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.43	0.65	มากที่สุด	4.57	0.56	มากที่สุด
4.2	ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.38	0.72	มากที่สุด	4.60	0.56	มากที่สุด
4.3	เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.38	0.72	มากที่สุด	4.52	0.62	มากที่สุด
รวม		4.37	0.66	มากที่สุด	4.49	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานพัสดุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.37$ ) ( $\bar{x} = 4.49$ ) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานพัสดุ) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ



ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีแบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.35$ ) ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน เท่ากับ มีระบบสารสนเทศด้านการเงินที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา ( $\bar{x} = 4.30$ ) และมีระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.28$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานพัสดุ) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.40$ ) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน เท่ากับ แบบฟอร์มและคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มได้สะดวก ( $\bar{x} = 4.35$ ) และมีระบบสารสนเทศด้านการเงินที่มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา ( $\bar{x} = 4.32$ )

## 2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานพัสดุ) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ( $\bar{x} = 4.47$ ) มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.45$ ) และบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง เท่ากับ มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 4.37$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานพัสดุ) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน

แทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ( $\bar{x} = 4.65$ ) มีความรอบรู้ในกฎระเบียบ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 4.60$ ) มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ( $\bar{x} = 4.53$ ) และบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง( $\bar{x} = 4.52$ )

### 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานพัสดุ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.42$ ) และมีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงินที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น E-mail Facebook และ LINE เป็นต้น เท่ากับ ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงิน สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.37$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานพัสดุ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในการขอรับบริการและคำปรึกษาแนะนำ ( $\bar{x} = 4.52$ ) มีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงินที่ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น E-mail Facebook และ LINE เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.45$ ) และมีช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และให้บริการด้านงานการเงิน สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.43$ )

### 4. ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานพัสดุ) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.43$ ) และได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง เท่ากับ เวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.38$ )

อาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ด้านงานพัสดุ) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.60$ ) ได้รับบริการที่ ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 4.57$ ) และเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.52$ )

ตอนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ  
สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิชาการ – อาจารย์

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	df	sig
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
1	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.43	0.64	4.37	0.70	0.501	60	0.618
2	ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.49	0.68	4.54	0.73	-0.532	60	0.596
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.68	4.65	0.57	-2.062	60	0.044
4	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.51	0.65	4.63	0.59	-1.176	60	0.244
รวม		4.48	0.66	4.55	0.65	-1.067	60	0.38

จากตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานวิชาการ ทั้ง 4 ด้านพบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิชาการในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญ .005

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิชาการ – นักศึกษา

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	df	sig
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
1	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการ ให้บริการ	3.91	0.71	3.90	0.69	0.559	342	0.576
2	ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	3.96	0.71	3.95	0.70	0.342	342	0.732
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.67	4.01	0.66	0.478	342	0.633
4	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	3.89	0.73	3.86	0.78	1.229	342	0.220
รวม								

จากตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานวิชาการ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาด้านงานวิชาการในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญ .001

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านกิจการนักศึกษา

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	df	sig
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
1	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ	3.90	0.69	3.91	0.71	-0.342	342	0.733
2	ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	3.99	0.68	3.97	0.68	0.561	342	0.575
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.69	4.03	0.67	-0.706	342	0.481
4	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	3.89	0.74	3.90	0.74	-0.364	342	0.716
รวม		3.95	0.70	3.95	0.70		342	

จากตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านกิจการนักศึกษา ทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาด้านกิจการศึกษายในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิจัย

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	df	sig
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
1	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	.73	4.30	.77	.62	36	.539
2	ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.64	.52	4.61	.56	.68	36	.500
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	.56	4.50	.65	.67	36	.508
4	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.42	.64	4.47	.60	-.68	36	.500
รวม		4.49	.57	4.47	.59	.35	36	.730

จากตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานวิจัย ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิจัยในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญ .001

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานธุรการ

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	df	sig
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
1	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	.73	4.30	.77	.62	36	.539
2	ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.64	.52	4.61	.56	.68	36	.500
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	.56	4.50	.65	.67	36	.508
4	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.42	.64	4.47	.60	-.68	36	.500
รวม		4.49	.57	4.47	.59	.35	36	.730

จากตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานวิจัย ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิจัยในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญ .005

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานบุคลากร

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	df	sig
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
1	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	.64	4.56	.58	-0.949	60	.347
2	ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.53	.62	4.71	.50	-2.081	60	.042
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	.63	4.61	.58	-1.485	60	.143
4	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.49	.66	4.67	.56	-1.974	60	.053
รวม								

จากตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานวิจัย ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานวิจัยในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญ .005

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานการเงิน

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	df	sig
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
1	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ	4.31	0.77	4.37	0.68	-0.552	60	0.583
2	ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.41	0.70	4.64	0.54	-2.380	60	0.021
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.72	4.54	0.62	-1.347	60	0.183
4	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.40	0.73	4.63	0.59	-2.217	60	0.030
รวม		4.38	0.73	4.55	0.61	-1.62	60	0.20

จากตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานวิจัย ทั้ง 4 ด้าน พบว่าอาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานการเงินในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญ .005

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานพัสดุ

ที่	รายการข้อความ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	df	sig
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
1	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ	4.30	0.66	4.35	0.64	-0.451	60	0.654
2	ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.41	0.66	4.58	0.56	-1.697	60	0.095
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.64	4.47	0.59	-0.830	60	0.410
4	ด้านผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	4.40	0.68	4.56	0.56	-2.964	60	0.004
รวม		4.37	0.66	4.49	0.59	-1.49	60	0.29

จากตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านงานพัสดุ ทั้ง 4 ด้าน พบว่าอาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านงานพัสดุในภาพรวม และแยกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญ .005