

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการตามลักษณะบุคคล และแนวทางการพัฒนาคุณภาพ
การให้บริการงานบริหารการวิจัยของกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
A Comparison of Service Recipient Satisfaction Based on Individual Characteristics
and Guidelines for Improving the Quality of Research Administration Services of
the Division of Research Administration and Academic Services,
Kasetsart University Chalermphrakiat Sakon Nakhon Province Campus

รัชชานนท์ พงทอง^{1*} อนูรักษ์ เครือคำ¹

Rutchanon Pongtong^{1*} Anurak Khruetakham¹

Corresponding Author's Email: rutchanon.p@ku.th

(Received: September 3, 2025; Revised: April 16, 2026; Accepted: April 21, 2026)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ และเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ด้านวิชาการ จำนวน 100 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกมาอย่างเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลลักษณะบุคคล ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการ 5 ด้าน (คือ ด้านการสนับสนุนการวิจัย ด้านการสร้างนักวิจัย ด้านการส่งเสริมการวิจัย ด้านการบริหารจัดการ และด้านความต้องการในการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์) และข้อเสนอแนะ โดยผลตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.70 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.87 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test และ F-test (One-way ANOVA) และใช้วิธีเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) สำหรับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ทำให้ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการจากกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการแตกต่างกัน ได้แก่ สังกัดและอายุงาน และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ กับคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ และสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร และคู่ของอายุงานน้อยกว่า 3 ปีกับอายุงานมากกว่า 5 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพด้านการสนับสนุนงานวิจัย ขณะที่คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ และสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากต้องการให้ปรับปรุงด้านการส่งเสริมการวิจัย สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบริหารการวิจัย ควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการใน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการสนับสนุนการวิจัย ด้านการส่งเสริมการวิจัย และด้านการสร้างระบบนิเวศวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การพัฒนาคุณภาพงาน งานบริหารการวิจัย มก.ฉกส.

Abstract

This study aimed to compare personal factors affecting service satisfaction among recipients of the Division of Research Administration and Academic Services at Kasetsart University, Chalermphrakiat Sakon Nakhon Province Campus, and to propose guidelines for improving service quality. The sample comprised 100 lecturers and academic support staff selected through purposive sampling. The research instrument

¹ กองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

¹ Division of Research Administration and Academic Services, Kasetsart University Chalermphrakiat Sakon Nakhon Province Campus

was a structured questionnaire consisting of three sections: personal characteristics, satisfaction with services across five dimensions (research support, researcher development, research promotion, management, and communication and public relations), and recommendations. Content validity was evaluated using the Index of Item–Objective Congruence (IOC), yielding a value of 0.70. Reliability analysis using Cronbach’s alpha coefficient produced a value of 0.87, indicating acceptable internal consistency. Descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, were employed. Differences in mean scores were analyzed using t-tests and one-way ANOVA, and pairwise comparisons were performed using the Least Significant Difference (LSD) method. The findings indicated that respondents reported an overall high level of satisfaction with the services provided ($\bar{X} = 3.83$). Personal factors that significantly affected satisfaction levels included organizational affiliation and years of service. Pairwise comparisons revealed significant differences between the Faculty of Science and Engineering and the Faculty of Liberal Arts and Management Science, between the Faculty of Science and Engineering and the Chalmphrakiat Campus Office, and between personnel with fewer than three years of service and those with more than five years of service. Respondents affiliated with the Faculty of Science and Engineering and those with fewer years of service indicated a greater need for improvements in research support services, whereas respondents from the Faculty of Liberal Arts and Management Science, the campus office, and personnel with more years of service emphasized the need for enhanced research promotion services. Regarding the guidelines for improving service quality, the findings indicate that the quality of services provided by the research administration should be enhanced in three key areas: research support, research promotion, and the development of a research ecosystem, in order to align with the needs of service recipients.

Keywords: satisfaction, service quality improvement, research administration, KU CSC

ความเป็นมาของปัญหา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร (มก.ฉกส.) เป็นสถาบันการศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้วยการเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ทาง มก.ฉกส. จึงมีวิสัยทัศน์ในการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมทางการเกษตร สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม มีพันธกิจหนึ่งในการส่งเสริมการสร้างการวิจัยและองค์ความรู้ในระดับสากลและเกิดนวัตกรรมด้านเกษตร สุขภาพ และสิ่งแวดล้อมที่สามารถต่อยอดในเชิงพาณิชย์ได้และเกิดการพัฒนาประเทศ และการบูรณาการงานบริการวิชาการเชิงรุกแบบครบวงจรที่สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ด้วยพันธกิจที่สำคัญนี้ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีความเป็นเลิศ และพลิกโฉมการดำเนินงานสู่การบริหารจัดการเชิงรุก และเกิดความคล่องตัวให้ได้มากที่สุด ด้วยเหตุนี้ “กองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ” เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจวิจัยโดยตรง จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการงานบริหารการวิจัย ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภารกิจด้านการวิจัย การบริการวิชาการ การเรียนการสอน และการบริหารการวิจัย โดยทำหน้าที่ในการจัดสรรทุนวิจัย ส่งเสริมการตีพิมพ์และนำเสนอผลงานทางวิชาการ การส่งเสริมจริยธรรมในการวิจัย การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ และการเผยแพร่ผลงานในระดับชาติและนานาชาติ ซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องอาศัยระบบบริการที่มีคุณภาพ และการมีส่วนร่วมจากผู้รับบริการในทุกระดับ ในการนี้ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงถือเป็นกลไกที่สำคัญในการสะท้อนคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ถือเป็นดัชนีชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและผู้รับบริการ (Tamklang et al., 2024) โดยความพึงพอใจเกิดจากการที่ความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับการตอบสนอง หากเป็นไปตามหรือเกินความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ เช่นเดียวกับ Rujiworachote (2020) ที่ชี้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติทางจิตใจที่เกิดจากความรู้สึกของบุคคล ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามประสบการณ์และค่านิยมส่วนบุคคล นอกจากนี้ ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอว่า ความต้องการของ

มนุษย์สามารถเกิดขึ้นได้อย่างยืดหยุ่น ไม่จำเป็นต้องเป็นลำดับขั้น เช่น ในทฤษฎีของมาสโลว์ โดยความต้องการสามารถย้อนกลับได้ หากความต้องการระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลอาจหันกลับไปให้ความสำคัญกับความต้องการระดับพื้นฐานแทน (Kaewsawang et al., 2021) Adejumo (2019) ระบุว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในเชิงบวกหรือลบที่บุคคลมีต่องานที่ทำหรือประสบการณ์ที่ได้รับ รวมถึงระบบงานและความสัมพันธ์ในองค์กร คุณภาพของการให้บริการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) ยังประกอบด้วย 5 องค์ประกอบสำคัญ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า (Jaiyen & Ladavalya Na Ayuthya, 2024) ซึ่งการยกระดับคุณภาพในมิติเหล่านี้ไม่เพียงแต่จะสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อถือไว้วางใจ แต่ยังส่งผลต่อการปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญ (Muangkhrot et al., 2022; Surjono et al., 2024) ในมิติของคุณภาพบริการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ซึ่งทั้งสองด้านมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการตลอดกระบวนการให้บริการ นอกจากนี้ การบริหารงบประมาณเพื่อสนับสนุนงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพควรยึดแนวความคิดการจัดสรรงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance-Based Budgeting: SPBB) โดยแบ่งการสนับสนุนออกเป็นทุนวิจัยพื้นฐานและทุนวิจัยเชิงกลยุทธ์ พร้อมทั้งกำหนดสัดส่วนที่เน้นงานวิจัยเชิงกลยุทธ์และมีการวางแผนงบประมาณล่วงหน้าในระยะ 3-5 ปี โดยใช้ข้อมูลทั้งในลักษณะ Bottom-up และ Top-down (Pratolo et al., 2020) ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารการวิจัยจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสะท้อนคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในบริบทของการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการที่ใช้บริการงานบริหารการวิจัยของกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ วิเคราะห์หาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่อาจเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารการวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการวิจัยของกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ มก.ฉกส. ให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริหารการวิจัย กองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบริหารการวิจัย กองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional research) ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2568

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ จากหน่วยงาน 4 คณะ และ 1 สำนัก ได้แก่ คณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตร คณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 500 คน

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยใช้สูตรของ Yamane (Yamane, 1967 as cited in Chirawatkul, 2019) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ในงานวิจัยนี้กำหนดไว้ที่ .10

$$\text{จากสูตร } n = \frac{500}{1 + 500(0.10)^2}$$

$$n = 99.80 \approx 100 \text{ คน}$$

โดยกลุ่มตัวอย่างถูกเลือกมาอย่างเจาะจง (Purposive sampling) มีคุณสมบัติการคัดเข้าศึกษา (Inclusion criteria) ได้แก่ 1) มีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 6 เดือน 2) สมัครใจเข้าร่วมการศึกษา ในส่วนคุณสมบัติการคัดออก (Exclusion criteria) คือ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่หรือลาออกในระหว่างทำการศึกษาครั้งนี้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สังกัด ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และความรู้ในการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 32 ข้อ ได้แก่ ด้านการสนับสนุนการวิจัย ด้านการสร้างนักวิจัย ด้านการส่งเสริมการวิจัย ด้านการบริหารจัดการ และด้านความต้องการในการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ โดยเลือกตอบประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 คะแนน ถึง 5 คะแนน ซึ่งเป็นความรู้สึกพึงพอใจจากน้อยที่สุดไปมากที่สุด โดยใช้มาตรวัดลิเคิร์ต (Likert scale) เกณฑ์การแปลผล เป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งเป็นการตอบแบบสอบถามปลายเปิด

สำหรับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบ ประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถาม (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) มีค่าเท่ากับ 0.70 แล้วเลือกข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แล้วปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นดำเนินการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Coefficient Cronbach Alpha) เท่ากับ 0.87 และเกินกว่า 0.7 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978 as cited in Meehanpong & Chatdokmaiprai, 2018)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดสร้างแบบสอบถามทางออนไลน์ ด้วย Google form และจัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติที่กำหนดไว้ โดยส่งให้ทางอีเมล และกำหนดให้ส่งกลับภายใน 90 วัน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบไปด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มใช้การทดสอบค่า t แบบเป็นอิสระต่อกัน (t-test: independent) โดยทดสอบลักษณะบุคคลเมื่อกลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way-ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพบมีความแตกต่างทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

Table 1 Frequency and Percentage of Personal Characteristics

Item	Frequency	Percentage
Sex		
Male	35	35.00
Female	65	65.00
Age (years)		
20-30	5	5.00
31-40	14	14.00
41-50	74	74.00
More than 50	7	7.00
Education level		
Below bachelor's degree	2	2.00
Bachelor's degree	38	38.00
Master's degree	29	29.00
Doctoral degree (PhD)	31	31.00
Position		
Academic staff	37	37.00
Administrative/support staff	63	63.00
Affiliation / Faculty		
Faculty of Natural Resources and Agro-Industry	9	9.00
Faculty of Science and Engineering	16	16.00
Faculty of Liberal Arts and Management Sciences	17	17.00
Faculty of Public Health	3	3.00
Chalermphrakiat Campus Office, Sakon Nakhon Province	55	55.00
Work Experience		
Less than 3	4	4.00
3-5	6	6.00
More than 5	90	90.00
Frequency of service usage		
Once per week	9	9.00
2-3 times per week	11	11.00
Once per month	32	32.00
2-3 times per month	28	28.00
Never used service	20	20.00

จาก Table 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.00) อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 74.00) เป็นบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ (ร้อยละ 63.00) สังกัดสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร (ร้อยละ 55.00) อายุงานมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 90.00) สำหรับระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง สามอันดับแรก คือ ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาเอก และระดับปริญญาโท (ร้อยละ 38.00 31.00 และ 29.00 ตามลำดับ) ในส่วนของความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-3 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 60.00)

2. ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการจากงานบริหารการวิจัย

Table 2 Mean and Standard Deviation of Satisfaction Scores Regarding Research Administration Services, Classified by Aspect

Aspect of research administration services	Satisfaction level		
	$\bar{X}$	S.D.	Interpretation
Research support	3.84	0.89	High
Researcher development	3.81	0.92	High
Research promotion	3.70	0.93	High
Management/Administration	3.95	0.87	High
Communication and public relations needs	3.84	0.91	High
Sum	3.83	0.90	High

จาก Table 2 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านของการบริการพบว่า สามอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการสนับสนุนการวิจัย และด้านความต้องการในการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 3.95, 3.84 และ 3.84 ตามลำดับ) และน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการวิจัย ($\bar{X}$ = 3.70) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อของการบริการ พบว่า รายชื่อที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ให้บริการโดยไม่มีการเรียกรับสินบน หรือสิ่งตอบแทน 2) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และการบริการที่เป็นมิตร มีความสุภาพ และ 3) การประชาสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดีย (E-mail, Line, Facebook เป็นต้น) ในส่วนรายชื่อของการบริการ ที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุดสามอันดับ ได้แก่ 1) ทุนอุดหนุนการนำเสนองานวิชาการในต่างประเทศเพียงพอต่อความต้องการ 2) งบประมาณในการสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยเพียงพอต่อความต้องการ และ 3) การประชาสัมพันธ์ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและความพึงพอใจต่อการบริการงานบริหารการวิจัย

Table 3 Comparison Between Gender and Satisfaction Scores Regarding Research Administration Services

Personal factors		Satisfaction scores regarding research administration services		Statistical analysis results	
		$\bar{X}$	S.D.	t-value	p-value
Sex	Male	3.98	0.66	1.79	0.077
	Female	3.73	0.72		

Table 4 Comparison Between Personal Characteristics Factors and Satisfaction Scores Regarding Research Administration Services

Personal characteristics factors and satisfaction scores regarding research administration services (Factor * Response)	F-test	p-value
Age * Satisfaction score	1.83	0.15
Education level * Satisfaction score	0.79	0.53
Position * Satisfaction score	1.42	0.25
Affiliation/Faculty * Satisfaction score	2.45	0.05*
Work Experience * Satisfaction score	4.46	0.01*
Frequency of service usage * Satisfaction score	1.52	0.19

* $p \leq .05$

จาก Table 3 และ Table 4 พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการจากงานบริหารการวิจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านสังกัด และปัจจัยอายุงาน ขณะที่ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และความถี่ในการใช้บริการ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะปัจจัยด้านเพศ จากตาราง 3 พบว่า แม้เพศชายจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง (3.98 และ 3.73 ตามลำดับ) แต่ความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Table 5 Pairwise Comparison of Satisfaction Scores Based on Affiliation/Faculty Among the Sample Group

Affiliation/Faculty	$\bar{X}$	NR	SE	LA	PB	CO
		3.72	4.19	3.51	4.29	3.79
NR	3.72	-	0.121	0.546	0.309	0.755
SE	4.19		-	0.008*	0.759	0.035*
LA	3.51			-	0.106	0.141
PB	4.29				-	0.200
CO	3.79					-

* $p \leq .05$

Remark: NR= Faculty of Natural Resources and Agro-Industry; SE= Faculty of Science and Engineering

LA= Faculty of Liberal Arts and Management Sciences; PB= Faculty of Public Health

CO= Chalermphrakiat Campus Office, Sakon Nakhon Province

ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของปัจจัยอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในการรับบริการจากงานบริหารการวิจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Table 5) โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ 3.76 ตามลำดับ (Table 6) ดังนั้น ปัจจัยด้านสังกัดและอายุงานมีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ และกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี ที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนถึงความแตกต่างของประสบการณ์และความคาดหวังต่อการให้บริการในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ

Table 6 Pairwise Comparison of Satisfaction Scores Based on Work Experience Among the Sample Group

Work experience (year)	$\bar{X}$	Less than 3	3-5	More than 5
		4.78	4.00	3.76
Less than 3	4.78	-	0.095	0.001*
3-5	4.00		-	0.436
More than 5	3.76			-

* $p \leq .05$

Table 7 Average of Satisfaction Scores Each Item Based on Affiliation and Work Experience

Items	Research support	Researcher development	Research promotion	Management/ Administration	Communication and public relations needs	Total
Affiliation / Faculty						
NR	3.72	3.72	3.52	3.87	3.75	3.72
SE	4.07	4.07	4.16	4.32	4.14	4.19
LA	3.65	3.65	3.14	3.72	3.60	3.51

Table 7 (Continued)

Items	Research support	Researcher development	Research promotion	Management/ Administration	Communication and public relations needs	Total
Affiliation / Faculty						
PB	4.33	4.33	4.33	4.48	3.92	4.29
CO	3.74	3.74	3.74	3.89	3.83	3.79
work experience (year)						
Less than 3	4.63	4.81	4.79	4.86	4.81	4.78
3-5	4.11	4.00	3.67	4.35	3.83	4.00
More than 5	3.74	3.75	3.66	3.88	3.79	3.76

Remark: NR= Faculty of Natural Resources and Agro-Industry; SE= Faculty of Science and Engineering
 LA= Faculty of Liberal Arts and Management Sciences; PB= Faculty of Public Health
 CO= Chalermphrakiat Campus Office, Sakon Nakhon Province

จาก Table 6 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการจากงานบริหารการวิจัยเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการของงานบริหารการวิจัยแตกต่างกันกับที่สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ และที่สังกัดสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 3.51 และ 3.79 ตามลำดับ

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนงานวิจัย และด้านการสร้างนักวิจัย ขณะที่อีกสองหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการส่งเสริมงานวิจัย (Table 7) เนื่องจากงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นการทดลองและมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง แต่ได้รับจัดสรรเป็นไปตามการบริหารทุนวิจัยภายใต้งบประมาณที่ได้รับในแต่ละปีของกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการซึ่งค่อนข้างจำกัด และงานวิจัยในสายวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์มีการเข้าถึงทุนวิจัยและการสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานมากกว่า อีกทั้งบุคลากรในสาขาดังกล่าวมักมีความจำเป็นต้องทำวิจัยเชิงทดลองหรือประยุกต์ที่ต้องอาศัยทรัพยากรและการสนับสนุนจากหน่วยงานบริหารการวิจัยอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่งานวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีลักษณะที่แตกต่างกัน อาจต้องการการสนับสนุนในรูปแบบอื่น เช่น การเข้าถึงเครือข่ายวิชาการ การตีพิมพ์หรือการเผยแพร่เชิงวิชาการ ซึ่งหน่วยงานบริหารการวิจัยอาจยังไม่ตอบสนองได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานบริหารการวิจัย สรุปได้ 5 ประเด็นสำคัญ ดังนี้ 1) ทุนอุดหนุนวิจัยที่ได้รับจัดสรรมีจำนวนน้อยและจำกัด 2) การประชาสัมพันธ์ต่างๆ กับหน่วยงานกระชั้นชิดเกินไป 3) ความรวดเร็วในการให้ข้อมูลงานวิจัย 4) การตอบกลับทางอีเมลในการจัดส่งและรับเอกสารจากผู้ใช้บริการ และ 5) ไม่มีช่องทางที่เปิดกว้างที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้บริหารและนักวิจัย

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบริหารการวิจัย กองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ

กลุ่มตัวอย่างให้แนวทางและข้อเสนอแนะที่สำคัญนำมาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบริหารการวิจัย และข้อควรปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

4.1 ด้านการสนับสนุนการวิจัย ควรปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการบริหารทุนวิจัย โดยใช้เทคนิค Strategic Performance Based Budgeting (SPBB) ซึ่งอาจจัดสรรงบประมาณเป็นไปตามผลลัพธ์เป็น 3 ส่วน ได้แก่ ทุนวิจัยเชิงพื้นฐาน (Basic Research Fund) ทุนวิจัยที่เป็นภารกิจเฉพาะหน่วยงาน (Function-based research fund) และทุนวิจัยตอบกลยุทธ์ (Strategic research fund) ด้วยความชัดเจนของการจัดสรรกองทุนตามผลลัพธ์นี้ จะช่วยสร้างความเข้าใจแก่ผู้ยื่นขอทุนอุดหนุนการวิจัย อาจเพิ่มสัดส่วนของงบประมาณให้กับผลงานวิจัยตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย อาทิ เช่น งานวิจัยที่พัฒนาต่อยอดงานวิจัยที่มีศักยภาพ งานวิจัยที่ผลงานวิจัยนำมาใช้ตัดสินใจเชิงนโยบายและบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น งานวิจัยที่ผลงานเป็นนวัตกรรมต่อยอดเชิงพาณิชย์ เป็นต้น รวมทั้งอาจมีกลไกการสนับสนุนทุนวิจัยและ

นวัตกรรมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมีรูปแบบ Open call เป็นการประกาศรับข้อเสนอการวิจัยตามความประสงค์ของนักวิจัยเพื่อสร้างความยืดหยุ่นของการบริหารทุนจากงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

4.2 ด้านการส่งเสริมการวิจัย ควรปรับปรุงการส่งเสริมการนำเสนอผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ โดยนอกจากการให้บริการแบบตั้งรับอาจเพิ่มเป็นการให้บริการเชิงรุก ด้วยหลัก Consortium development เป็นการสร้างเครือข่ายในการสนับสนุนการนำเสนอและการเผยแพร่ผลงานวิจัย ทั้งนี้ อาจช่วยส่งเสริมนักวิจัยหน้าใหม่จากนักวิจัยที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการดำเนินการวิจัยในแต่ละประเด็นด้วย

4.3 การสร้างระบบนิเวศที่เอื้อให้เกิดการประสานงานที่สะดวกมากขึ้น รวดเร็วและมีอาชีพ โดยเฉพาะกลุ่มนักวิจัยมีอายุงานหรือประสบการณ์สูง เช่น การสร้างช่องทางสื่อสารที่เปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นย้อนกลับ การประยุกต์ใช้ AI มาช่วยให้ผู้รับบริการได้ข้อมูลที่เป็นเรียลไทม์มากยิ่งขึ้น

5. อภิปรายผล

5.1 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริหารการวิจัยของกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ปัจจัยด้านสังกัด และปัจจัยด้านอายุงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Samanung (2018) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแวง อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดนราธิวาส พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และการศึกษาของ Onsuwan and Lertkampom (2025) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา จำแนกตามเพศ อายุ และประเภทบุคลากร โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Table 3 และ 4) ในส่วนผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของปัจจัยอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในการรับบริการจากงานบริหารการวิจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Table 5) โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี (Table 6) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่เพิ่งเริ่มต้นทำงานหรือมีอายุงานน้อย มักมีความต้องการและความคาดหวังสูงในการสนับสนุนด้านงานวิจัย อีกทั้งยังมองว่าการได้รับคำแนะนำหรือการอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานบริหารการวิจัยเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาตนเอง จึงมีทัศนคติที่เป็นบวกและเกิดความพึงพอใจมากกว่า ในขณะที่บุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี อาจมีประสบการณ์ตรงในการทำวิจัยมากขึ้น เคยพบปัญหาหรืออุปสรรคในการติดต่อประสานงาน และมีความคาดหวังสูงกว่าต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ เมื่อบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ความพึงพอใจจึงลดลง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุงานน้อยกว่า 3 ปีมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนงานวิจัย ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่อายุงานมากกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการส่งเสริมการวิจัย (Table 7) อาจเนื่องจากงานวิจัยที่จะได้รับทุนสนับสนุนจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของผู้วิจัย และงานวิจัยนั้นต้องให้ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ชัดเจน ประสบการณ์การทำงานและสภาพแวดล้อมทางวิชาการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพบริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Jinda (2023) และ Onsuwan and Lertkampom (2025) ที่ระบุว่าระดับประสบการณ์และประเภทของผู้รับบริการส่งผลต่อมาตรฐานการรับรู้คุณภาพที่ต่างกัน ที่พบว่า อายุและปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่เพิ่งเข้ามาทำงานหรือนักวิจัยรุ่นใหม่มักให้ความสำคัญกับการสนับสนุนขั้นพื้นฐานและรับรู้ถึงคุณค่าของบริการได้ชัดเจนกว่า ในขณะที่นักวิจัยที่มีประสบการณ์มากจะมีความคาดหวังที่สูงขึ้นและให้ความสำคัญกับคุณภาพ ความรวดเร็ว และความเป็นมืออาชีพของการบริการมากกว่า และ Thamwongsa et al. (2025) พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่ามักมีความอดทน ความชำนาญ และความแม่นยำในการทำงานสูงกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ต่ำกว่ามักเผชิญความท้าทายในการจัดการกับปริมาณงานจำนวนมากและข้อจำกัดด้านเวลาที่แข่งขันสูง ดังนั้น การบริหารการวิจัยควรพิจารณาปรับกลยุทธ์การให้บริการให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะบุคลากรที่มีอายุงานน้อย ควรมุ่งเน้นการจัดโครงการอบรม การให้คำปรึกษา และการพัฒนาศักยภาพนักวิจัย ในขณะที่บุคลากรที่มีอายุงานมากควรได้รับบริการที่ตอบโจทย์ด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว และการสร้างเครือข่ายวิชาการใน

ระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรสร้างรูปแบบการสนับสนุนที่แตกต่างกันตามลักษณะของคณะหรือสาขาวิชา เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของนักวิจัยในแต่ละสาขา

5.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบริหารการวิจัย กองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้สะท้อนข้อเสนอแนะที่สำคัญใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ด้านการสนับสนุนการวิจัย ด้านการส่งเสริมการวิจัย และด้านการสร้างระบบนิเวศวิจัยที่เอื้อต่อการให้บริการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ด้านการสนับสนุนการวิจัย ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับปรุงแนวทางการบริหารทุนวิจัยให้มีความชัดเจนและเชื่อมโยงกับผลลัพธ์มากยิ่งขึ้น โดยการนำแนวคิด Strategic Performance Based Budgeting (SPBB) มาใช้ ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ การแบ่งประเภททุนวิจัยออกเป็นทุนวิจัยเชิงพื้นฐาน ทุนวิจัยตามภารกิจ และทุนวิจัยเชิงกลยุทธ์ สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการบริหารทรัพยากรอย่างเป็นระบบและตอบโจทย์การพัฒนางานวิจัยในหลากหลายมิติ นอกจากนี้ การเพิ่มสัดส่วนงบประมาณให้กับงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงนโยบายหรือเชิงพาณิชย์ ตลอดจนการเปิดรับข้อเสนอแบบ Open call ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นและส่งเสริมศักยภาพของนักวิจัยให้สามารถพัฒนาผลงานที่มีคุณค่าและสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางเหล่านี้อาจเป็นกลไกหลักที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งงานวิจัยของ Karin et al. (2025) และ Meuanchan et al. (2025) ที่ระบุว่าแนวทางในการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว จะส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับความพึงพอใจสูงสุด

5.2.2 ด้านการส่งเสริมการวิจัย ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า รูปแบบการให้บริการควรปรับจากเชิงรับไปสู่เชิงรุกมากยิ่งขึ้น เพราะการปฏิรูปกระบวนการทำงานสู่การเป็นหน่วยงานสนับสนุนการวิจัยเชิงรุกที่มีคุณภาพมาตรฐาน จะสามารถตอบสนองความต้องการของนักวิจัยทุกกลุ่มได้อย่างเท่าเทียมและยั่งยืน (Wansuwanna et al., 2024) โดยเฉพาะการสนับสนุนการนำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ การนำแนวคิด consortium development มาใช้ ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ถือเป็นแนวทางที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการเผยแพร่ผลงานและยกระดับคุณภาพงานวิจัย อีกทั้งยังเอื้อต่อการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างนักวิจัยที่มีประสบการณ์กับนักวิจัยรุ่นใหม่ของวิทยาเขต ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพด้านการวิจัยในระยะยาว

5.2.3 ด้านการสร้างระบบนิเวศวิจัย เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มนักวิจัยที่มีอายุงานหรือประสบการณ์สูงที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และความเป็นมืออาชีพในการประสานงาน การพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้าง การรับฟังข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อให้บริการข้อมูลแบบ real-time จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วขึ้น

สรุปผลการวิจัย

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของงานบริหารการวิจัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.90)

1. กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามปัจจัยด้าน สังกัด และอายุงาน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

1.1 คณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนงานวิจัย และด้านการสร้างนักวิจัย ขณะที่อีกสองหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการส่งเสริมงานวิจัย

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่อายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนงานวิจัย ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่อายุงานมากกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการส่งเสริมการวิจัย

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบริหารการวิจัย กองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ ดังนี้

2.1 ด้านการสนับสนุนการวิจัย พัฒนาระบบบริหารทุนวิจัยโดยประยุกต์ใช้แนวคิด SPBB เพื่อจัดสรรงบประมาณตามผลลัพธ์อย่างเป็นระบบ แบ่งประเภททุนให้ชัดเจน และเพิ่มสัดส่วนงบประมาณสำหรับงานวิจัยที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

2.2 ด้านการส่งเสริมการวิจัย ยกระดับการสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งในระดับชาติและนานาชาติ จากรูปแบบตั้งรับสู่เชิงรุก โดยพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือและสนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างนักวิจัยที่มีประสบการณ์กับนักวิจัยรุ่นใหม่

2.3 ด้านระบบนิเวศการวิจัย ควรส่งเสริมระบบนิเวศที่เอื้อต่อการทำงานวิจัยให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และเป็นมืออาชีพ โดยพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างและมีประสิทธิภาพให้มากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยนี้ช่วยเปิดมุมมองใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารงานวิจัยสู่ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับบริการเพียงอย่างเดียว แต่ยังเชื่อมโยงกับการสังกัดคณะและอายุงานของผู้ใช้บริการด้วย ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ และที่มีอายุน้อย ต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการสนับสนุนงานวิจัย โดยเฉพาะเรื่องทุนสนับสนุนวิจัย ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ และสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร และที่มีอายุงานมาก ต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการส่งเสริมการวิจัย โดยเฉพาะเรื่องการนำเสนอผลงานวิชาการและการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลต่างๆ ด้านการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 หน่วยงานควรนำแนวคิด Strategic Performance Based Budgeting (SPBB) ในการบริหารทุนวิจัย โดยเชื่อมโยงการจัดสรรงบประมาณกับผลลัพธ์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

1.2 ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงรุก ผ่านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก เพื่อสนับสนุนการผลิตและเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง

1.3 ควรพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ให้มีความคล่องตัว ทันสมัย และเป็นมืออาชีพ โดยอาจเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบหลายมิติ พัฒนาระบบรับฟังเสียงผู้ให้บริการ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อสนับสนุนการให้บริการข้อมูลแบบเรียลไทม์ให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในเชิงลึก โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลอย่างเป็นระบบ

2.2 ควรมีการกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายหลัก โดยเพิ่มสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างสายวิชาการให้มากขึ้น เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุม แม่นยำ และสามารถนำไปใช้เชิงนโยบายได้อย่างแท้จริง

2.3 ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงบริบท มุมมองในเชิงลึก และข้อเสนอแนะที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพของข้อค้นพบการวิจัยให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เลขหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัย

การวิจัยนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการดำเนินงานรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร หมายเลขเอกสารรับรอง COE No. COE67/008

เอกสารอ้างอิง

Adejumo, A. A. (2019). Integrating Implementation Strategy, Challenges and Success Factors of CRM and e-CRM Among Selected FMCG in Nigeria. *International Journal of Business and Risk Management*, 2(1), 27-35. DOI: 10.12691/ijbrm-2-1-5.

- Chirawatkul, A. (2019). Misuse of Yamane's Table for Sample Size Calculation (In Thai). *Journal of Health Science*, 28(Supplement 1), S3–S4. <https://thaidj.org/index.php/JHS/article/download/7839/7314/10925>.
- Jaiyen, S., & Ladavalaya Na Ayuthya, S. (2024). Guidelines for Service Quality Development of the Human Resource Management Division, Chiang Mai University. *Journal of Modern Learning Development*, 9(10), 493–510. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/article/view/273242>.
- Jinda, C. (2023). Guidelines for Improving the Quality of Services to Students of Applied Statistics Department, Faculty of Applied Sciences, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. *Journal of Social Sciences and, Law and Politics*, 7(1), 80–107. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/Lawpol_Journal/article/view/260938.
- Kaewsawang, A., Chirinung, P., Sirisunhirun, S., & Chaisakunked, U. (2021). Quality of Working Life of Employees leading to Organizational Commitment: Existing Relationship in Workers' Contexts. *The Journal of Law, Public Administration and Social Science*, 5(2), 83–99. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/lawcrru/article/view/246931/169145>.
- Karin, J., Kumpha, P., & Phorncharoen, I. (2025). The Service Quality Affecting the Satisfaction of the Service Recipients of the Excise Branch Offices in the Lower Part of Thailand's Northeastern Region 2. *Pichayat Graduate School Journal*, 20(2), 117–131. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/Pitchayat/article/view/272390>.
- Meehanpong, P., & Chatdokmaiprai, K. (2018). Assessing Quality of Research Instrument in Nursing Research. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 19(1), 9–15. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/JRTAN/article/view/121885/92855>.
- Meuanchan, N., Kenaphum, S., & Kosonkittumporn, S. (2025). Service Quality Factors Affecting Customer Satisfaction at the Registration Office, Bang Rachan District, Sing Buri Province. *Ratanabuth Journal*, 7(2), 235–247. <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/rtnb/article/view/7975>.
- Muangkhot, S., Swasthaisong, S., & Kittilertpaisan, J. (2022). Influences of Service Quality and Service Recipients' Satisfaction Affecting the Trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution. *Sakon Nakhon Rajabhat University*, 2(2), 74–89. <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU/article/view/190/1199>.
- Onsuwan, N., & Lertkampom, W. (2025). A Study of Service Recipients' Satisfaction with the Administrative Services of the Council Affairs Department, Chaiyaphum Rajabhat University. *Academic Innovation Journal*, 1(3), 184–199. https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14456/aij.2025.14.
- Pratolo, S., Sofyani, H., & Anwar, M. (2020). Performance-based Budgeting Implementation in Higher Education Institutions: Determinants and Impact on Quality. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1786315. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1786315>.
- Rujiworachote, K. (2020). *The Study of Service Recipients' Satisfaction and Confidence at the One Stop Service Center, Department of Health Service Support* [Research Report]. (In Thai). Bureau of Sanatoria and Art of Healing, Department of Health Service Support. https://hss.moph.go.th/HssDepartment/file_reference/20210510848815275.pdf.
- Samanung, S. (2018). *Service Behavior and Satisfaction on the Service of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Waeng Branch, Waeng, Narathiwat*. [Research article/Report]. http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-6_1565860712.pdf.

- Surjono, W., Jusuf, E., & Suryana, P. (2024). The Effect of Marketing Strategy Implementation and Customer Behavior on Satisfaction and Trust and Its Implication on Loyalty in Non-recipient Health Insurance Participants. *Husnayain Business Review*, 4(1), 43–61. <https://doi.org/10.54099/hbr.v4i1.922>.
- Tamklang, R., Khumtomg, N., Buranasaksathien, P., Wannasing, W., Jantanon, D., & Kuebkuntod, P. (2024). The Study of Patient Satisfaction with the Service Quality for Primary Care Units of the Suranaree University of Technology Hospital. *Journal of Health Research and Development Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office*, 10(2), 40–54. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/journalkorat/article/view/268248>.
- Thamwongsa, P., Samanyapohn, D., Petchmanee, A., & Petchruen, T. (2025). Factors Affecting Work Efficiency of Industrial Employees In Southern Thailand. *Journal of MCU Haripunchai Review*, 9(1), 31–42. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JMHR/article/view/a-a03/a-a03>.
- Wansuwanna, P., Khanthahat, P., & Ngamsat, B. (2024). Role of Executives and Service Quality Affecting People's Satisfaction with the Service of Sub-district Administrative Organizations in Sakon Nakhon Province. *Journal of Mani Chettha Ram Wat Chommani*, 7(5), 639–664. <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JMCR/article/view/5600>.