



รายงานการวิจัย
เรื่อง

สภาพจริงและความคาดหวังต่อการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

The Real Condition and the Expectation of Users

of Research and Development Institute

ภูมิพัฒน์ ศิริพลานนท์

ทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปีพุทธศักราช 2552



รายงานการวิจัย

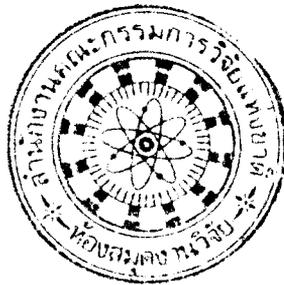
เรื่อง

สภาพจริงและความคาดหวังต่อการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

The Real Condition and the Expectation of Users

of Research and Development Institute

ภูมิพัฒน์ ศิริพลานนท์



ทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปีพุทธศักราช 2552

การวิจัยเรื่อง สภาพจริงและความคาดหวังต่อการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังต่อการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา และเปรียบเทียบสภาพจริงและความคาดหวังต่อการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตาม สถานภาพ ผู้รับบริการ วุฒิการศึกษา หน่วยงาน และประสบการณ์การทำงาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้รับบริการจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนทั้งหมด 250 คน และได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-way ANOVA และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD และ t-test แบบ Paired-samples t-test ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นสายอาจารย์ (สาย ก.) รองลงมา สายสนับสนุนทางวิชาการ (สาย ข. และ ค.) และนักศึกษา จบการศึกษาปริญญาโท ปริญญาเอก และปริญญาตรี ตามลำดับ สังกัดคณะ/บัณฑิตวิทยาลัย รองลงมา สำนัก/สถาบัน และหน่วยงานภายนอก และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 20 ปีขึ้นไป รองลงมา 10-20 ปี และต่ำกว่า 10 ปี

2. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา อยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ส่วนในด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อสภาพจริงต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

3.1 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ผู้รับบริการที่วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้รับบริการที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.4 ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาตามสถานภาพผู้รับบริการ วุฒิการศึกษา หน่วยงาน และประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบความคาดหวังกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความคิดเห็นต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้เมื่อผู้ปฏิบัติงานประจำไม่อยู่ มากที่สุด รองลงมา สถาบันมีคอมพิวเตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ สามารถสอบถามความคืบหน้าในเรื่องที่ติดต่อดีตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน และเจ้าหน้าที่มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง

ABSTRACT

236028

The research on “The Real Condition and the Expectation of Users of Research and Development Institute” is with the objectives to study the real condition and the expectation of Research and Development Institute’s services and to compare the real condition and the expectation of Research and Development Institute’s services in five areas: equally service, in-time service, adequately service, consistently service, and progressive service, classified by customers’ status, educational background, organization, and work experience. Population and sampling target group in this study are clients both inside and outside the university at the amount of totally 250 persons while returned questionnaires is from 242 persons counting 96.8% of the whole target group. The tool of data collection is questionnaire which has significance at 0.92 while statistics using in data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and comparison on the paired samples differences of LSD and t-test type Paired-samples t-test.

It is found from the research as follows.

1. Most consumers are with teaching line (Line A), followed by academic supportive line (Line B and C) and graduated students of Master’s, Doctor’s and Bachelor’s Degree consequently in house of faculties/graduate school, followed by Bureau/Institute and outside organizations. In addition, most of consumers have more than 20 years work experience, followed by 10-20 years, and 10 years lower.
2. Clients have point of view on the real condition of Research and Development Institute’s services at the level of “high”. The area that has highest average is progressive service and the lowest is adequate service. In the aspect of the expectation of users of Research and Development Institute’s services, it is found that customers have rated wholly and individually area at the “high” level with the highest mean of consistently service and the lowest mean of adequately service.
3. The comparison of customers’ view point on the real condition of Research and Development Institute’s services

- 3.1 The customers of different status have different point of view on the real condition of Research and Development Institute's services, as a whole, and in the area of consistently service as well as of progressive service with statistically significance at level 0.05.
- 3.2 The customers of different educational degree have no different point of view on the real condition of Research and Development Institute's services as a whole or as of each area.
- 3.3 The customers of different organization have no different point of view on the real condition of Research and Development Institute's services as a whole or as of each area.
- 3.4 The customers of different work experience have different point of view on the real condition of Research and Development Institute's services as a whole in the area of in-time service, consistently service, and progressive service, with statistically significance at level 0.05.
4. The comparison of expectation on Research and Development Institute's services according to the consumers' status, educational degree, organization, and work experience found, as a whole and as of each area, no difference.
5. The comparison of expectation and the consumers' point of view on the real condition of Research and Development Institute's services found that the consumers have differ significantly at level 0.05 on their expectation and point of view on the real condition of Research and Development Institute's services, as a whole or of each area. It is that the consumers mostly need to have substitute officer with same capability to provide service in case of the permanent officer's absence, subsequently with the capability in answering on the progress of questioned matters at all time, lunch time service, and providing orderly service with queuing.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัยสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนพิจารณาอนุมัติการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.มณี อัจฉรานนท์ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริมพร้อมคำแนะนำต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย และคุณกัลยา มะโนนีก นักวิจัยประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขงานวิจัย ซึ่งทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครูอาจารย์ และทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งแก่ผู้วิจัย

ภูมิพัฒน์ ศิริพลานนท์

ผู้วิจัย

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | (2) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | (4) |
| กิตติกรรมประกาศ..... | (6) |
| สารบัญตาราง..... | (9) |
| สารบัญภาพประกอบ..... | (13) |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและสภาพปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์..... | 3 |
| สมมติฐานการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย..... | 5 |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 6 |
| แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 6 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ..... | 6 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง..... | 12 |
| ทฤษฎีความคาดหวัง..... | 13 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 14 |
| กรอบแนวคิดในการทำวิจัย..... | 20 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 22 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 22 |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... | 22 |

| บทที่ | หน้า |
|---|-----------|
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 22 |
| วิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ | 24 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 24 |
| วิธีวิเคราะห์ข้อมูล | 24 |
| สถิติที่ใช้ในการวิจัย | 24 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 26 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ | 27 |
| ตอนที่ 2 สภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา | 28 |
| ตอนที่ 3 ความคาดหวังต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา | 33 |
| ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสภาพจริงของสถาบัน วิจัยและพัฒนา จำแนกตามตัวแปรสถานภาพผู้รับบริการ วุฒิการศึกษา หน่วยงาน และประสบการณ์การทำงาน | 38 |
| ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการให้บริการของ สถาบันวิจัยและพัฒนา จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ ผู้รับบริการ วุฒิการศึกษา หน่วยงาน และประสบการณ์ การทำงาน | 47 |
| ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังกับสภาพจริงในการให้ บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา | 51 |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 57 |
| สรุปผลการวิจัย | 58 |
| อภิปรายผลการวิจัย | 60 |
| ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย | 63 |
| ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป | 63 |
| ภาคผนวก | |
| แบบสอบถาม | 64 |
| บรรณานุกรม | 68 |
| ประวัตินักวิจัย | 71 |
| ประวัติที่ปรึกษาโครงการวิจัย | 72 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ บุคลากร วุฒิการศึกษา หน่วยงาน และประสบการณ์ในการทำงาน | 27 |
| 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริง ในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา | 28 |
| 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริง ในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... | 29 |
| 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริง ในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา | 29 |
| 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริง ในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง | 30 |
| 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริง ในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... | 31 |
| 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริง ในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... | 32 |
| 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความ คาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา | 33 |
| 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความ คาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค | 34 |
| 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความ คาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา | 34 |
| 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความ คาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่าง พอเพียง | 35 |

| | | |
|----|--|----|
| 12 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความคาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 36 |
| 13 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความคาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... | 37 |
| 14 | ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพบุคลากร.... | 38 |
| 15 | ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นรายกลุ่มของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคลากร | 39 |
| 16 | ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นรายกลุ่มของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามสถานภาพบุคลากร | 40 |
| 17 | ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา..... | 41 |
| 18 | ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงาน | 42 |
| 19 | ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 43 |
| 20 | ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นรายกลุ่มของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน..... | 44 |
| 21 | ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นรายกลุ่มของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 44 |
| 22 | ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นรายกลุ่มของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 45 |

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นรายกลุ่มของผู้รับบริการที่มีต่อสภาพจริงในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 46 |
| 24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความคาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพบุคลากร..... | 47 |
| 25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความคาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา..... | 48 |
| 26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความคาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงาน | 49 |
| 27 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความคาดหวังในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 50 |
| 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ระหว่างความคาดหวังและสภาพเป็นจริง และความต้องการในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | 51 |
| 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ระหว่างความคาดหวังและสภาพเป็นจริง และความต้องการในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา | 52 |
| 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ระหว่างความคาดหวังและสภาพเป็นจริง และความต้องการในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 53 |
| 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ระหว่างความคาดหวังและสภาพเป็นจริง และความต้องการในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 54 |

ตาราง

หน้า

| | | |
|----|--|----|
| 32 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ระหว่างความคาดหวัง และสภาพเป็นจริง และความต้องการในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... | 55 |
|----|--|----|

สารบัญภาพประกอบ

| ภาพ | หน้า |
|------------------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | 21 |