

**SWURES10-040: ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงาน  
คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยพะเยา ปีการศึกษา 2558  
OPINION OF PERSONEL AND STUDENTS TOWARD SERVICE OF FACULTY SCHOOL  
OF AGRICULTURE AND NATURAL RESOURCES OFFICE, UNIVERSITY OF PHAYAO  
2015**

จุฑามาศ ทินกรวงศ์  
*Jutamas Tinnagonwong*

สำนักงานคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยพะเยา  
*Faculty School of Agriculture and Natural Resources, University of Phayao.*

*\*Corresponding author, E-mail: jutamas.app@hotmail.co.th*

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยพะเยา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลิกภาพของบุคลากรด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยพะเยา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นิสิตคณะเกษตรศาสตร์ฯ ระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 122 คน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรและนิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาปัจจัยในด้านต่าง ๆ พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ ในทั้ง 4 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านบุคลิกภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ โดย 1) ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรบุคลากรและนิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ บุคลากรและนิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องมีความประทับใจการบริการที่ได้รับจากสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรและนิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องมีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร และ 4) ด้านกระบวนการ บุคลากรและนิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

**คำสำคัญ:** ความคิดเห็น การให้บริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ

### Abstract

The proposes of this research were to study to opinion of personal and students toward service of Faculty School of Agriculture and Natural Research Officer, University of Phayao, in the four aspects: process of information service, personality, place/facility and service quality, and to study to issue and suggestion of users toward service of Faculty School of Agriculture and Natural Research Officer, University of Phayao. The sample consisted of academic personal, supporting personal, Bachelor students, and Master students. The questionnaire was sent to the service users and also sent back 122 by convenience sampling of 856 users. The statistics used to data analyses were percentage, mean and standard deviation.

The result indicated that uses satisfaction of personal and students toward service of Faculty School of Agriculture and Natural Research Officer was highly satisfied. When each aspect was considered, as follows 4 aspects, which the most 4 items of satisfactions were journals, the highest mean scores were: first, service staff ( $\bar{X} = 4.10$ ); second, service quality( $\bar{X} = 4.08$ ); third, place/facility( $\bar{X} = 3.87$ ); and fourth, process of information service( $\bar{X} = 3.83$ ), respectively. The users who received service also commented on 1) the service staff; saying they felt satisfied with the neat dress, 2) the service quality; saying they felt satisfied with enthusiastic about service, 3) the place and facilities; saying they felt satisfied with transfer document, and 4) the process of information service; saying they felt satisfied with before-after service.

**Keywords:** Opinion, Services offered, Faculty School of Agriculture and Natural Research Officer

### บทนำ

คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับการยกฐานะเป็นองค์กรเทียบเท่ากับคณะ พร้อมกับมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พะเยา ที่ได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและเปลี่ยนชื่อเป็น "มหาวิทยาลัยพะเยา" ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ.2553 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ.2553 เป็นต้นมา โดยปัจจุบันคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติได้เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี 6 หลักสูตร คือ หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิตสาขาวิชาเกษตรศาสตร์ การประมง เทคโนโลยีชีวภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร ความปลอดภัยทางอาหารในธุรกิจเกษตร และสัตวศาสตร์ ส่วนระดับปริญญาโทได้เปิดหลักสูตรการเรียนการสอน 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาเกษตรศาสตร์การเกษตร สัตวศาสตร์ และสาขาเทคโนโลยีชีวภาพ ตามปรัชญาและวิสัยทัศน์ของคณะที่ต้องการพัฒนาวิชาการด้านเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มุ่งเน้นการบูรณาการความรู้ด้านการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรที่จะเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำองค์ความรู้นวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการเกษตรที่เกี่ยวข้องกับพืชศาสตร์ สัตวศาสตร์ การประมง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร เทคโนโลยีชีวภาพ และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ มาผสมผสานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการเกษตรให้เหมาะสมกับสภาพภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ และสังคม เพื่อช่วยพัฒนาเศรษฐกิจในเขตภาคเหนือตอนบนและสอดคล้องกับปณิธานของมหาวิทยาลัยพะเยา คือ ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน (Wisdom for Community Empowerment) ซึ่งนอกจากจะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของภาคเหนือตอนบนได้แล้ว ยังช่วยลดความแออัดและค่าใช้จ่ายของนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาในภูมิภาคเหนือตอนบนที่ประสงค์จะเข้าศึกษาในสาขาวิชาด้านเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ โดยไม่ต้องเข้าไปศึกษาในมหาวิทยาลัยส่วนกลางหรือภูมิภาคอื่น [1] ตามแผนกลยุทธ์คณะเกษตรศาสตร์ฯ ปี 2557

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและทบวงมหาวิทยาลัยพะเยา เป็นหน่วยงานที่สำคัญต่อการสนับสนุนภารกิจของคณะ ทั้งการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้สามารถดำเนินภารกิจได้อย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว ทันกาล ต้องทำงานในเชิงระบบ และเชิงรุก ด้วยการใช้ข้อมูลของปีที่ผ่าน ๆ มาเป็นฐานในการจัดระบบการสนับสนุน และยังเป็นต้นแบบและมีผลต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

แม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและทบวงมหาวิทยาลัย จะมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี แต่ก็ยังพบข้อเสนอนำไปถึงปัญหาต่าง ๆ ในการบริการโดยในปีการศึกษา 2557 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการเสนอแนะให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการดังนี้

1. ความล่าช้าในการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง
2. ความถูกต้องแม่นยำในระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณ
3. การควบคุมอารมณ์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มาใช้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา รวมทั้งพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ และใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและทบวงมหาวิทยาลัยพะเยา ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 37 คน บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการและพื้นที่ปฏิบัติการจำนวน 16 คน นิสิตคณะเกษตรศาสตร์ ระดับปริญญาตรี จำนวน 786 คน และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 17 คน จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 856 คน ใช้การเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการ และพื้นที่ปฏิบัติการ นิสิตคณะเกษตรศาสตร์ ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งสิ้น 856 คน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โดยจะศึกษาในด้าน 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ)

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นการกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปใช้ประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด (ตอนที่ 2) จำนวน 15 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถาม แบบ Rating scale โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นระดับการประเมิน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แจกให้แก่บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานใน  
ห้องปฏิบัติการและพื้นที่ปฏิบัติการ นิสิต คณะเกษตรศาสตร์ฯ ระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา และมี  
จำนวนผู้ส่งแบบสอบถามคืน จำนวน 122 คน

#### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากสร้างและทดสอบเครื่องมือแล้ว ได้นำไปแจกให้กับบุคลากรและนิสิต คณะเกษตรศาสตร์และ  
ทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยพะเยา แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ด้วย  
โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้บรรยายสภาพส่วนบุคคล  
ของกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดเกณฑ์ในการ  
วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายในการวัด  
ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการให้บริการของสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ จากค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของ  
เบสท์ [2] โดยอาศัยเกณฑ์คะแนนตามกลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

#### ผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ ข้อมูลโดย  
การหาค่าร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

สภาพภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	46.72
หญิง	65	53.28
อายุ		
18-30 ปี	102	83.61
31-40 ปี	17	13.93
41-50 ปี	3	2.46

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	92	75.41
กำลังศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	9	7.38
ปริญญาตรี	4	3.28
สูงกว่าปริญญาตรี	17	13.93
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
บุคลากรสายวิชาการ	17	13.93
บุคลากรสายสนับสนุน	4	3.28
นิสิตระดับปริญญาตรี	92	75.41
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	9	7.38

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการฯ จำนวนทั้งหมด 786 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 122 คน เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 46.72 เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 53.28 มีอายุ 18-30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 83.61 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93 และมีอายุ 41.-50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.46 ผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการฯ กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 75.41 กำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 และสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93 ปฏิบัติงานตำแหน่งบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93 ปฏิบัติงานตำแหน่งบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 75.41 และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการฯ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการฯ จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการด้านบุคลิกภาพของบุคลากรด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

**ตารางที่ 2** ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการฯ

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.83	0.92	มาก
2. ด้านบุคลิกภาพของบุคลากร	4.10	0.79	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	1.00	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.08	0.95	มาก
รวม	3.96	0.90	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าบุคลากรและนิสิตมีความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการฯ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยในด้านต่าง ๆ พบว่าความคิดเห็นของบุคลากร

และนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการเกษตรศาสตร์ฯ ในทั้ง 4 ด้าน เรียงอันดับจากมากไปหาน้อย คือ (1) ด้านบุคลิกภาพของบุคลากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ (4) ด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

**ตารางที่ 3** ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการเกษตรศาสตร์ฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. กระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็วฉับไว	3.80	0.83	มาก
2. การบริการไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง	3.57	0.95	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.93	0.96	มาก
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	3.84	0.97	มาก
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	0.89	มาก
รวม	3.83	0.92	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการเกษตรศาสตร์ฯ ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และน้อยที่สุดคือการบริการไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

**ตารางที่ 4** ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการเกษตรศาสตร์ฯ ด้านบุคลิกภาพของบุคลากร

ด้านบุคลิกภาพของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.43	0.56	มาก
2. พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ	4.37	0.66	มาก
3. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.00	0.77	มาก
4. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.97	0.94	มาก
5. สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ตรงความต้องการได้	3.74	1.03	มาก
รวม	4.10	0.79	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการเกษตรศาสตร์ฯ ด้านบุคลิกภาพของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงอันดับจากมากไป

หาน้อยได้ดังนี้ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และน้อยที่สุดคือสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

**ตารางที่ 5** ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร	3.91	1.08	มาก
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	3.86	0.88	มาก
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการ	3.84	1.03	มาก
รวม	3.87	1.00	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และน้อยที่สุดคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

**ตารางที่ 6** ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในภาพรวม	4.07	0.96	มาก
2. มีความประทับใจการบริการที่ได้รับจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	4.10	0.94	มาก
รวม	4.08	0.95	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีความประทับใจการบริการที่ได้รับจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากคำถามปลายเปิด สามารถแบ่งเป็นประเด็น ดังนี้

#### จุดเด่น

1. บุคลากรมีความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี

2. บุคลากรมีความรู้ และสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ
3. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และบุคลิกภาพดี

#### สิ่งที่ควรพัฒนา

1. ควรมีการติดตามงานในแต่ละด้านอย่างเป็นขั้นตอน
2. กระบวนการให้บริการควรรวดเร็วและฉับไวและเน้นจิตบริการ
3. ควรพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและนำมาปรับใช้ในการพัฒนางานประจำ
4. ควรจัดลำดับความสำคัญของงาน
5. ควรจัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละงานแจ้งเวียนให้กับผู้ใช้บริการ
6. การควบคุมอารมณ์ และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดในลักษณะออกคำสั่ง

#### สรุปและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 122 คน เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 46.72 เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 53.28 มีอายุ 18-30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 83.61 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93 และมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.46 ผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 75.41 กำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 และสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93 ปฏิบัติงานตำแหน่งบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93 ปฏิบัติงานตำแหน่งบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 75.41 และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38

#### 2. ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ โดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานต่าง ๆ ได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของ ไอ-หมิง หวัง และ ชิช-เจินช (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh, 2006 : Abstract) ที่ได้การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยจางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอันดับ 1 คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม และน้อยที่สุดคือการบริการไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง สอดคล้องกับการศึกษาของปิยะนุช สุจิต [3] ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่ามีความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านบุคลิกภาพของบุคลากร พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอันดับ 1 คือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย รองลงมาคือ



พูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ และน้อยที่สุดคือสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่  
ต้องการได้ถูกต้อง สอดคล้องกับการศึกษาของนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ [4] ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่ามีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงาน  
คณะเกษตรศาสตร์ฯ อยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอันดับ 1 คือ มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร รองลงมา  
คือมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ และน้อยที่สุดคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการ สอดคล้องกับผล  
การศึกษาของอัมรินทร์ อนวัช [5] ที่ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก  
และความเป็นระเบียบภายในห้องสมุดมากที่สุด

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคณะ  
เกษตรศาสตร์ฯ อยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอันดับ 1 คือ มีความประทับใจการบริการที่ได้รับจาก  
สำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ  
ในภาพรวม

### อภิปรายผล

ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ ในภาพรวมอยู่  
ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยในด้านต่าง ๆ พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของ  
สำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ ในทั้ง 4 ด้าน เรียงอันดับจากมากไปหาน้อย คือ (1) ด้านบุคลิกภาพของบุคลากร  
ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรของคณะฯ ได้มีการประชุม อบรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งมีการ  
แลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น (2) ด้านคุณภาพการ  
ให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก คณะฯ ได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด สามารถ  
เรียกดูได้อย่างรวดเร็ว และยังมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นจดหมายข่าว  
อิเล็กทรอนิกส์เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสาร และส่งข้อเสนอแนะได้ทางหลายช่องทาง  
(3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการปรับปรุงห้อง  
ปฏิบัติงานของสำนักงานคณะฯ ได้กว้างขวางมากขึ้น มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ เพื่อรองรับความต้องการของ  
ผู้ใช้บริการ และ (4) ด้านกระบวนการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากได้มีการนำผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ ปีการศึกษา 2557 มาปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการ  
ให้บริการ เพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของหัสตินทร์  
สอนปลาระ [6] ทำการประเมินเรื่องการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการที่เป็นระบบและไม่ซับซ้อน และมีการปรับ  
ระบบการติดต่อการให้บริการให้ง่ายขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ ด้านกระบวนการ  
ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ดังนั้นทางคณะเกษตรศาสตร์ฯ มหาวิทยาลัยพะเยา ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการให้  
มีความถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

โครงการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรและนิสิตต่อการให้บริการของสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ฯ  
ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

- 1.1 ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีทิศทางเดียวกัน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง
- 1.2 ควรมีการทวนซ้ำในการทำงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาด
- 1.3 ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์
- 1.4 บุคลากรควรมี Service mind เพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

- 2.1 การนำนวัตกรรมมาทดลองใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานนั้นๆ ให้มีผลดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ นั้น ก็ต้องแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานแต่ละอย่าง

## เอกสารอ้างอิง

- [1] รัตนา อัดตปัญญ์. (2557). *แผนกลยุทธ์คณะเกษตรศาสตร์ ปี 2557*. คณะเกษตรศาสตร์ฯ มหาวิทยาลัยพะเยา.
- [2] Best, J. W. (1981). *Research in education (4th ed)*. New Jersey: Prentice Hall.
- [3] ปิยะนุช สุจิต. (2550). *ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- [4] นัยนา ตริเนตรสัมพันธ์. (2551). *ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [5] อัมรัตน์ อันวิช. (2550). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [6] หัสตินทร์ สอนปะละ. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2555*. ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.