

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

มยุรา ชูทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ

โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

ชื่อเรื่อง

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

โดย

มยุรา ชูทอง

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนผล)

วันที่ 15 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2550

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย)

วันที่ 15 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2550

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนผล)

ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

วันที่ 15 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2550

ชื่อเรื่อง

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ชื่อผู้เขียน

นางมยุรา ชูทอง

ชื่อปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบถึง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2) เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการในทรรชนะของบุคลากร ที่มาใช้บริการของบุคลากรกอง แผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ คณบดี รองคณบดีฝ่ายวางแผน ข้าราชการและพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุ ของหน่วยงานระดับคณะ สำนักและกองต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 59 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้คือแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงและความเที่ยงแล้ว และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุเฉลี่ย 39 ปี สังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี โดยมีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี และมีอายุราชการเฉลี่ย 14 ปี ซึ่งลักษณะงานที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการคืองานธุรการ

สำหรับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ในทรรชนะของบุคลากรที่มาใช้บริการนั้น พบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีการรับรู้ต่อการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานในลักษณะที่มีคุณภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆที่บุคลากรกองแผนงานต้องมีการปรับปรุงคือ การกำหนดระยะเวลาในการวางแผนการจัดทำงบประมาณที่ถูกต้องชัดเจนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ควรมีการวางแผนในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรกองแผนงานควรพัฒนาตนเองในด้านพฤติกรรมกรให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการบริการที่มีคุณภาพต่อไป

Title	Quality of Services Provided by the Personnel of Planning Division, Maejo University
Author	Mrs. Mayura Chuthong
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Chairman, Advisory Committee	Professor Dr. Numchai Thanupon

ABSTRACT

This study was conducted with the following objectives: 1) to know the quality of services provided by the personnel of the Planning Division, Maejo University, and 2) to study the suggestions towards the improvement of the services following the attitudes of the staff who avail of the services. Respondents in this study were the Deans, Associate Deans for Planning, government officers and state employees as policy analysts, bookkeepers, and supplies officers in each faculty/office or division comprising 59 individuals. A pre-tested questionnaire for its objectivity and fairness was used to collect data that was analyzed by SPSS/PC program.

Results of the study showed that respondents were mostly females, aged 39 years in average affiliated with the Finance Division, Office of the President holding positions as bookkeepers/accountants with Bachelor's degree as highest educational attainment and with 14 years working experience in average. Clerical services was the main type of services availed by the respondents.

As to the quality of services provided by the personnel at the Planning Division, MJU following the attitudes of the staff availing the services, the study found out that majority of the respondents described the quality of services based on three aspects of the personnel as follows: 1) their characteristics, 2) their behavior, and 3) their quality and standards. Suggestions for improvement of the services by the Planning Division were the following: 1) setting the time for coming up with a budget plan that conforms to actual work, 2) continuous follow-up of the implementation of the budget and work plans, and 3) self-development activities of the personnel for providing better services.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อย เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากประธานกรรมการที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย และ รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารการพัฒนา ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ร่วมกันถ่ายทอดวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบพระคุณท่าน อธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูล และให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี ขอขอบคุณบุคลากรทุกท่านที่กรุณาสะดวกเวลาตอบแบบสอบถาม พี่ๆ น้องๆ สาขาวิชาบริหารการพัฒนา ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำและเป็นกำลังใจที่ดีแก่ผู้วิจัยในการทำวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและน้อมรำลึกถึงคุณพ่อศิริวัฒน์ และคุณแม่ประหยัด คงกลปี ผู้เป็นยิ่งกว่ากำลังใจและผู้สนับสนุน ให้คำแนะนำ ในการศึกษาและในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมถึงนายชาคริต ชูทอง สามีมของผู้วิจัยที่เป็นกำลังใจรวมถึงอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามที่อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในครั้งนี้ จึงขอขอบคุณทุกท่านในโอกาสนี้ด้วย

มยุรา ชูทอง

มีนาคม 2550

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญเรื่อง	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์ทั่วไป	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรกองแผนงาน	6
หลักการให้บริการแก่ผู้มาติดต่องาน	11
การรับรู้ของบุคคล	18
ภาคสรุป	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
สถานที่ดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	26
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
การทดสอบเครื่องมือ	29
วิธีการรวบรวมข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	31

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	31
ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	31
คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน	35
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	40
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	42
สรุปผลการวิจัย	42
ข้อเสนอแนะ	44
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	46
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	50
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	55

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	33
2	ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ	36
3	ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	37
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	39
5	เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน	40
6	จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ของบุคลากรกองแผนงาน	41

สารบัญภาพ

ภาพ

1 การรับรู้ของบุคคล

หน้า

22



บทที่ 1

บทนำ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2477 โดยใช้ชื่อว่าโรงเรียนฝึกหัดครู ประถมกสิกรรมประจำภาคเหนือ โดยมีอำมาตย์โท พระช่วงเกษตรศิลปการ (ช่วง โลจายะ) เป็น อาจารย์ใหญ่คนแรก เปิดรับนักเรียนหลักสูตร ป.ป.ก รุ่นแรก เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2477 ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้พัฒนาเป็นวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แม่โจ้ ขึ้นกับกระทรวงเกษตรราธิการ และในปี พ.ศ. 2482 เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาเกษตร ต่อมาในปี พ.ศ. 2491 ได้โอนกิจการมา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และเปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนเกษตรกรรมแม่โจ้ ในปี พ.ศ. 2499 ได้รับการ ยกฐานะเป็นวิทยาลัยเกษตรกรรมเชียงใหม่ ต่อมาในปี พ.ศ. 2518 ยกฐานะเป็นสถาบัน เทคโนโลยีการเกษตร สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในปี 2525 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นสถาบัน เทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้และในปี พ.ศ. 2539 เปลี่ยนชื่อเป็นมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จนถึงปัจจุบัน (สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2545: 5) โดยมีมหาวิทยาลัยแม่โจ้นั้น มีพันธกิจในการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสารถในวิชาการและวิชาชีพโดยเฉพาะการเป็น ผู้ประกอบการที่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงโดยเน้นทางด้าน การเกษตร วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน
- 2) ขยายโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและส่งเสริมการ เรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกระดับ
- 3) สร้างและพัฒนานวัตกรรมและองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทาง การเกษตรและวิทยาศาสตร์ประยุกต์เพื่อการเรียนรู้และการถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่สังคม
- 4) ขยายบริการวิชาการและความร่วมมือในระดับประเทศและนานาชาติ
- 5) พัฒนามหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการด้านการเกษตรเพื่อเป็นที่พึ่ง ของตนเองและสังคม
- 6) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
- 7) สร้างและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความ โปร่งใสในการบริหารงาน (กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ไม่ระบุปีพิมพ์: 10)

ในปี พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยได้มีการแบ่งส่วนราชการเป็น 9 คณะ 1 วิทยาลัย 2 เขต การศึกษา (มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่เฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร) 1 สำนักฯ และ 1

สถาบัน กองแผนงานเป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในสำนักงานอธิการบดี โดยได้รับอนุมัติการจัดตั้งตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2535 โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 งาน คืองานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานวิจัยสถาบัน งานวางแผนแม่บท และงานธุรการ(กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2547: 3)

กองแผนงานเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการวางแผนในภาพรวมของมหาวิทยาลัยซึ่งถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยเป็นหน่วยงานที่นำเสนอข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ทั้งทางด้านข้อมูลพื้นฐาน และการวิเคราะห์วิจัยทางสถิติเพื่อจัดทำเป็นเอกสารและรายงานให้ผู้บริหารนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในด้านการวางแผนและพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป กองแผนงานได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจในการมุ่งมั่นให้กองแผนงานเป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและประชาคมในการนำพามหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานของกองแผนงานจึงจำเป็นต้องติดต่อกับผู้บริหารและบุคลากรตามหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลในการดำเนินงานต่างๆ ในบางครั้งอาจเกิดความผิดพลาดของข้อมูล และเอกสารสูญหายทำให้เกิดการดำเนินงานล่าช้า ในการติดต่อประสานงานและการให้บริหารของบุคลากรของกองแผนงานแบ่งได้เป็น 4 หน่วยงานย่อย คือ งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานวิจัยสถาบัน งานวางแผนแม่บท และงานธุรการ

ปัญหาการวิจัย

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ซึ่งแต่ละชนชาติมีขนบธรรมเนียมจารีตประเพณีดั้งเดิมเป็นเอกลักษณ์ประจำชาติ สังคมมีกิจกรรมร่วมกัน จึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวในโลก จำเป็นต้องมีการติดต่อระหว่างกัน การติดต่อมีทั้งอย่างผิวเผิน ได้แก่ การทักทายตามธรรมดา ไม่มีความละเอียดพิถีพิถัน โดยปกติมนุษย์มีความสัมพันธ์มากมายและลึกซึ้งมากกว่าเพียงการทักทาย จึงจำเป็นต้องใช้หลักการ วิธีการปฏิบัติช่วยให้การติดต่อสัมพันธ์นั้นๆ สำเร็จลุล่วงตามเจตนารมณ์ (สุปราณี สนิธิรัตน์, 2545: 14)

กองแผนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมและให้บริการข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการบริหารงาน ของมหาวิทยาลัยรวมทั้งให้ความร่วมมือและติดต่อประสานงานกับบุคคลทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประเมินผล แผนงาน และโครงการต่างๆ และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวต่อผู้บริหาร เพื่อใช้

เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาในการวางนโยบาย และพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำรวบรวมวิเคราะห์อัตราค่าจ้างและต้องติดต่อขอข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

การปฏิบัติงานในอดีตที่ผ่านมา บางครั้งอาจเกิดความผิดพลาดทางด้านข้อมูลและการทำงานล่าช้า เอกสารสูญหาย พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่กองแผนงานที่แสดงออกต่อผู้มาติดต่องานไม่เหมาะสม เช่น ไม่ได้รับความช่วยเหลืออย่างจริงจัง สื่อสารไม่เข้าใจ การพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วบางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบใส่อารมณ์ ซึ่งขาดมาตรฐานในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ จนอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่จะทำให้ผู้ที่ติดต่อประสานงานกับกองแผนงานขาดความเชื่อถือในการให้บริการของกองแผนงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานต่อไปให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทราบถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรกองแผนงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการตามทรรศนะของบุคลากรที่มาใช้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้ประโยชน์สำหรับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี และผู้อำนวยการกองสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการวางแผนและกำหนดแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการหน่วยงานภายใน รวมถึงการพัฒนามูลสารกองแผนงานและบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อพร้อมที่จะพัฒนาและรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตต่อไป

2. บุคลากรกองแผนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของตนเองเพื่อให้การวางแผนและกำหนดวิธีการให้บริการหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ เพื่อประกอบการค้นคว้าและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะประเด็นการบริการของบุคลากรของกองแผนงาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 ลักษณะของการให้บริการ
- 1.2 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ
- 1.3 คุณภาพและมาตรฐานของการบริการ

2. ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณบดี รองคณบดี รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผน ข้าราชการและพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุของหน่วยงานระดับคณะ สำนักและกองต่างๆ ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

3. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ. 2549

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมโดยข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือทำให้ขาดการติดต่อระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลทำให้ผลการตอบมีโอกาสคลาดเคลื่อนได้ เนื่องจากการตีความในแบบสอบถามอาจแตกต่างกันไปตามการรับรู้ของบุคคล

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้ จะศึกษาข้าราชการและพนักงาน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ผลการวิจัยดังกล่าวไม่อาจนำไปเป็นหลักสากลเพื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นได้

นิยามศัพท์ทั่วไป

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่คนเราได้รับทราบเกี่ยวกับสิ่งเร้า โดยใช้ประสาทรับรู้ เช่น ตา หู จมูก ลิ้น สัมผัส เป็นเครื่องมือประกอบกับกรอบแห่งการอ้างอิงในการตีความหมายให้บุคคลได้ทราบ กรอบแห่งการอ้างอิงนี้มีอิทธิพลสำคัญให้บุคคลมีการรับรู้ต่างกันออกไป และกรอบแห่งการอ้างอิงเกิดจากความเชื่อ ทัศนคติ ประสบการณ์เดิม และความจำ (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา, 2531: 143)

การให้บริการ คือ การให้ข้อมูลข่าวสาร จัดทำกิจกรรมและให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มาขอความกระจำง จุดประสงค์เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อได้รับความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกอันดีต่อกันที่ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และช่วยเราประชาสัมพันธ์การบริการอื่นๆ ต่อไป (อภัย จันทรจุลกะ, 2539: 14)

บุคลากรกองแผนงาน คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองแผนงาน หัวหน้างานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ ซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนจำนวน 3 คน หัวหน้างานวางแผนแม่บท มีผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนจำนวน 2 คน หัวหน้างานวิจัยสถาบันมีผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนจำนวน 2 คน และหัวหน้างานธุรการ มีผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานประจำสำนักงานจำนวน 2 คน นักวิชาการคอมพิวเตอร์จำนวน 1 คน และพนักงานบริการจำนวน 1 คน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจเอกสาร แนวคิด ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในปัญหาและการดำเนินการวิจัยต่อไปนี้

ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรกองแผนงาน

หลักของการให้บริการแก่ผู้มาติดต่องาน

การรับรู้ของบุคคล

ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรกองแผนงาน

กองแผนงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในด้าน ประสานงานจัดทำแผนพัฒนา มหาวิทยาลัยระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของมหาวิทยาลัย เพื่อชี้ให้เห็นว่าระดับความสัมฤทธิ์ผลหรือปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา มหาวิทยาลัย ให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการดำเนินงานในการจัดทำงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยและการขอกำหนดกรอบอัตรากำลัง รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานในการจัดทำงบประมาณต่างๆ รวมทั้งยังมีหน้าที่ในการดำเนินงานศึกษาวิจัย เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการดำเนินงานด้านการวางแผน แม่บท การดำเนินงานด้านธุรการ การเงิน พัสดุของกอง กองแผนงานมีหน่วยงานในสังกัด ซึ่งมีหน้าที่ต่างๆ 4 หน่วยงานคือ (กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2547: 5)

1.1 งานวางแผนแม่บท มีภาระหน้าที่ดังนี้

- 1) ประสานงานสรุปวิเคราะห์การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย และติดตามประเมินผลแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ
- 2) วิเคราะห์แผนงาน/งาน/โครงการต่างๆ และเสนอแนะปรับปรุงแผนและโครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทบวงมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย
- 3) เป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงาน/โครงการที่จะขยายปรับปรุงหรือจัดตั้งหน่วยงานใหม่

- 4) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของมหาวิทยาลัย
- 5) ศึกษารวบรวมความพร้อมของหน่วยงานในด้านต่างๆ สำหรับการเปิดหลักสูตรเพื่อการเรียนการสอนทั้งด้านบุคคล งบประมาณ ครุภัณฑ์และสถานที่
- 6) รับผิดชอบและประสานงานกับหน่วยงาน เพื่อจัดทำข้อมูลพื้นฐานด้านอาคารสิ่งก่อสร้าง ของมหาวิทยาลัยและวิทยาเขต เพื่อใช้ประโยชน์ของพื้นที่มหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยและวิทยาเขตทั้งปัจจุบันและอนาคต

1.2 งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ แบ่งออกเป็น 3 หน่วยงาน คือ

1.2.1 หน่วยงานงบประมาณแผ่นดิน มีภาระหน้าที่คือ

- 1) จัดทำปฏิทินการจัดทำงบประมาณประจำปี และประมาณการจำนวนนักศึกษา ประกอบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปี เพื่อเวียนแจ้งหน่วยงาน
- 2) ตรวจสอบและวิเคราะห์รายละเอียดคำขอตั้งงบประมาณของหน่วยงานต่างๆ ของทุกแผนงาน/งาน-โครงการ
 - 2.1) ในส่วนงบลงทุนโดยจัดทำสรุปเสนอที่ประชุมกรรมการวางแผนและพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาพร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานในการแก้ไขปรับปรุงรายละเอียดต่อไป
 - 2.2) ในส่วนงบดำเนินการโดยจัดทำรายละเอียดร่วมกับหน่วยงานต่างๆ
- 3) จัดทำสรุปคำขอของงบประมาณประจำปีพร้อมทั้งจัดทำรูปเล่มและจัดทำเอกสารประมาณการรายได้แผ่นดิน ส่งสำนักงานงบประมาณ
- 4) ประสานงานกับสำนักประมาณเกี่ยวกับข้อมูลประกอบการพิจารณาการจัดสรรงบประมาณ รายจ่ายประจำปี
- 5) จัดทำเป้าหมายการดำเนินงานกิจกรรมประจำปีงบประมาณส่งสำนักงานงบประมาณ
- 6) ตรวจสอบต้นฉบับรายละเอียดงบประมาณที่ได้รับจัดสรรส่งสำนักงานงบประมาณ
- 7) จัดทำเอกสารประกอบการชี้แจงงบประมาณเสนอต่อคณะกรรมการการวิสามัญ เพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- 8) จัดทำสรุปงบประมาณที่ได้รับจัดสรรหลังการชี้แจงงบประมาณส่งหน่วยงาน
- 9) จัดทำและวิเคราะห์เอกสารคำขอแปรสัณฐานงบประมาณประจำปี

10) ตรวจสอบวิเคราะห์กรณีหน่วยงานขอโอนเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามหมวดรายจ่ายและแผนงาน/งาน-โครงการ เพื่อเสนอต่อผู้บริหารพิจารณา

11) ศึกษาและเตรียมการจัดทำกรอบงบประมาณรายจ่ายล่วงหน้าระบบงบกลางใส่ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน

12) ประสานงานกับสำนักงานประมาณ ทบวงมหาวิทยาลัย กรณีมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ

1.2.2 หน่วยงานประมาณเงินรายได้

1) จัดทำปฏิทินงบประมาณเงินรายได้พร้อมทั้งนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดทำและการประมาณการ จำนวนนักศึกษาประจำปีการศึกษาและเวียแน้งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

2) ตรวจสอบและวิเคราะห์เอกสารรายละเอียดประมาณการรายได้และรายจ่ายของหน่วยงานพร้อมทั้งจัดทำสรุปเป็นรูปเล่มเสนอต่อคณะกรรมการเงินรายได้ และกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา

3) ประสานงานกับหน่วยงานในการแก้ไขและปรับปรุงรายละเอียดตามมติกรรมการบริหารและรวบรวมทำเป็นรูปเล่มเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ

4) จัดทำเอกสารงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีการศึกษาหลังจากที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติส่งหน่วยงาน

5) ตรวจสอบและวิเคราะห์กรณีที่หน่วยงานขอเปลี่ยนแปลงหรือโอนงบประมาณรายจ่าย ระหว่างหมวดรายจ่าย/งาน เพื่อเสนอให้ผู้บริหารพิจารณา

6) จัดทำสถิติงบประมาณเงินรายได้ประจำปี กับรายรับ-รายจ่ายของกองคลัง

7) จัดทำงบประมาณเงินรายได้กลางปี

1.2.3 หน่วยอัตราค่าจ้าง

1) จัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการประกอบการขออัตราค่าจ้างประกอบการจัดทำคำขอกำหนดตำแหน่ง เพิ่มใหม่ประจำปี เพื่อเวียแน้งหน่วยงาน

2) ตรวจสอบและวิเคราะห์รายละเอียดคำขอกำหนดตำแหน่งเพิ่มใหม่ประจำปีโดยประสานงานกับหน่วยงานพร้อมทั้งจัดทำสรุปนำเสนอ อ.ก.ม. พิจารณา

3) แก้ไขและปรับปรุงรายละเอียดคำขอกำหนดตำแหน่งเพิ่มเติมประจำปีตามมติ อ.ก.ม.

4) จัดทำรูปเล่มเอกสารคำขอกำหนดตำแหน่งเพิ่มใหม่ประจำปีส่งทบวงมหาวิทยาลัยและ คปร.

5) วิเคราะห์กรอบอัตรากำลังของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการขออัตรากำลังใหม่

6) วิเคราะห์ภาระงานของหน่วยงาน

7) ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการขออัตรากำลังกับทบวงมหาวิทยาลัย

8) ติดตามและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและถูกต้องตรงตามข้อมูลจริง

ล่าสุด

1.3 งานวิจัยสถาบัน

1.3.1 หน่วยคลังข้อมูลและสารสนเทศ

1) รวบรวมและจัดทำข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่

1.1) ข้อมูลบุคลากร

1.2) ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลหลักสูตรการศึกษา

1.3) ข้อมูลงบประมาณ

1.4) ข้อมูลสภาพการใช้สอยอาคาร

2) ประสานงานกับทบวงมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่นด้านคลังข้อมูลสารสนเทศ เพื่อรวบรวมและพัฒนา

1.3.2 หน่วยวิเคราะห์วิจัย

1) กำหนดและพัฒนาระบบมาตรฐานการจัดเก็บ ข้อมูล 5 ด้านของมหาวิทยาลัย

2) สำรวจข้อมูลนักศึกษาใหม่

3) วิเคราะห์เกี่ยวกับภาวะการทำงานทำของบัณฑิตและมหาบัณฑิต

4) วิเคราะห์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา

5) วิเคราะห์เกี่ยวกับนักศึกษาเต็มเวลา

6) วิเคราะห์เกี่ยวกับภาระงานสอนของอาจารย์

7) จัดทำโครงการศึกษาวิเคราะห์สภาพการใช้สอยอาคาร

8) การประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

9) วิเคราะห์และวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณา

ในการวางแผนนโยบายและทิศทางการมหาวิทยาลัยให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.3 หน่วยเอกสารและเผยแพร่

จัดทำเอกสารและทำการเผยแพร่ไปยังหน่วยงานภายในและภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

- 1) รายงานการสำรวจข้อมูลนักศึกษาใหม่
- 2) รายงานประจำปี
- 3) รายงานการสำรวจภาระงานสอนของอาจารย์
- 4) ภาวะการทำงานทำของบัณฑิต
- 5) เอกสารศึกษาวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา
- 6) รายงานข้อมูลพื้นฐานประจำปี
- 7) webpage ข้อมูลพื้นฐานประจำปี

1.4 งานธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานธุรการ งานสารบรรณ การประชุม การเงิน ดูแลรักษาเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน ตลอดจน การจัดประชุมของคณะกรรมการต่างๆ ที่กองแผนงานรับผิดชอบ และหน้าที่ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายใด และที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณีพิเศษ โดยแบ่งหน้าที่ออกเป็น 4 หน่วย ดังนี้

1.4.1 หน่วยสารบรรณและบุคคล มีหน้าที่ดำเนินงานดังนี้

- 1) รับ-ส่ง หนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ
- 2) ควบคุมการออกเลขที่หนังสือของกองแผนงาน
- 3) ร่าง-โต้ตอบหนังสือราชการภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 4) ดูแลติดตามการเสนอเรื่องให้ผู้บริหารลงนาม
- 5) ควบคุมและจัดเอกสารเข้าแฟ้มตามหมวดต่างๆ
- 6) จัดทำหนังสือและเอกสารงานธุรการ
- 7) บันทึกรายงานการประชุมของกองแผนงาน
- 8) จัดทำรายงานสรุปการมาปฏิบัติราชการของบุคลากรกองแผนงาน
- 9) จัดทำทะเบียนบุคลากร
- 10) ดูแลติดตามใบลาประเภทต่างๆ ของบุคลากรในกองแผนงาน
- 11) ติดต่อประสานงานราชการกับภาครัฐและเอกชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 12) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.4.2 หน่วยการเงินและบัญชี ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินทั้งงบประมาณและเงินรายได้ โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงิน งบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้มหาวิทยาลัย
- 2) จัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้มหาวิทยาลัย

1.4.3 หน่วยพัสดุ

1) ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุอุปกรณ์ในกองแผนงาน
2) ควบคุมและจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ตรวจสอบและรายงานผลวัสดุและครุภัณฑ์
กองเหลือสิ้นปี

- 3) ควบคุมดูแลการขออนุมัติซ่อมแซมเครื่องใช้สำนักงานของกองแผนงาน

1.4.4 หน่วยงานพิมพ์ ดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารราชการและเอกสารอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายอัดสำเนา ถ่ายเอกสาร จัดหน้าเรียงเย็บเล่ม

จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของกองแผนงานจะต้องมีการติดต่อกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยซึ่งจะต้องมีการให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการกับบุคลากรกองแผนงานอยู่เสมอ

หลักของการให้บริการแก่ผู้มาติดต่องาน

ศิณย์ สังข์ศรี (2538: 14) กล่าวว่า การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร จัดทำกิจกรรมและให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มาขอความกระจำ ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้รับความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกอันดี ต่อกันที่ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และช่วยเราประชาสัมพันธ์การบริการนั้นๆ ต่อไป

การบริการมีหลายประเภท มีทั้งงานบริการผู้มาขอรับบริการติดต่อเองโดยตรงและประเภทไม่เห็นตัว เช่นบริการทางโทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น งานการบริการแก่ผู้มาติดต่อเปรียบเสมือนหน้าต่างของหน่วยงานราชการ องค์การ บริการ ฯลฯ ซึ่งจะสร้างภาพพจน์ที่ดีและสร้างมิตรภาพต่อกัน (ไพโรจน์ พรหมสาส์น, 2541: 6)

ลักษณะของผู้ให้บริการยุคใหม่ คือ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานที่รับผิดชอบให้เกิดความรวดเร็ว และมีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง มีมารยาทที่ดีรู้จักยับยั้งทักทายปราศรัย และมีวาจาไพเราะ แสดงความเป็นกันเอง คือ ผู้ให้บริการเป็นเสมือนญาติมิตรที่ต้องช่วยเหลือดูแล รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงงาน ศึกษา ให้ทราบนโยบายและความรู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน (อมรพันธุ์ พิมานันท์, 2540: 7)

2.1 การบริการ (service) หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1) ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลาย กล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ ฯลฯ

2) การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำปรึกษาแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมการใช้เครื่องจักรในการผลิตให้แก่ลูกค้าอุตสาหกรรม ฯลฯ

ในส่วนของแนวคิดทั่วไปของการบริการ นริทิพย์ พุ่งกาวิ (2537: 1) กล่าวว่า การให้ความหมายและขอบเขตของการบริการเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ การให้บริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใด ไม่สามารถขายบริการในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน

2.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นงานบริการหลายประเภทมีทั้งงานบริการผู้มาขอรับบริการติดต่อเองโดยตรงและประเภทไม่เห็นตัวเช่นบริการทางโทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้นการบริการแก่ผู้มาติดต่อเปรียบเสมือนหน้าตาของหน่วยงาน องค์กร ซึ่งจะสร้างภาพพจน์ที่ดีและสร้างมิตรภาพต่อกันปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ การพัฒนาประเทศต้องรุดหน้าและไฮเทค ขณะที่เศรษฐกิจทวิการแข่งขันกันอย่างรุนแรง งานการให้บริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อจึงเป็นองค์ประกอบเสริมที่หลายองค์กรใช้เป็นกลยุทธ์มัดใจลูกค้าหรือผู้มาขอใช้อย่างแพร่หลาย และที่สำคัญที่สุดคือธุรกิจจะรุดหน้าหรือล้าหลังขึ้นอยู่กับองค์กรนั้นให้ความสำคัญกับงานบริการผู้มาติดต่อเพียงพหรือไม่นั้นหมายถึงการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อในทางลบหากมองข้ามไปเปรียบเสมือนมะเร็งที่มากัดกร่อนองค์กร ให้ล้มสลายในที่สุดตรงกันข้ามถ้าหากมีการให้บริการที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ จะสร้างความพึงใจ

ความประทับใจสุดท้ายมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ช่วยเสริมสร้างเกียรติภูมิและศักดิ์ศรีของหน่วยงานและองค์กรเป็นที่รู้จักและสามารถดำรงอยู่ได้ตลอดไป (วิทยา คำนดารงกุล, 2545: 47)

นอกจากนี้ สมิต สัมณกร (2545: 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

2.3 ลักษณะของการบริการ

การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน

เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการ ออกได้ดังนี้

2.3.1 เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2.3.2 เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถึงสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด และจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

2.3.3 เป็นสิ่งที่คุณคณได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้บริการ

การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

2.3.4 งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการ อีกสภกบพาทหนึ่งที่ทำให้ การสนับสนุนการปฏิบัติการ (operation support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อ สนับสนุนให้งานของฝ่ายต่างๆ บรรลุผล งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการ ติดต่อสื่อสาร งานเอกสารได้ตอบ การรับเรื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและ กับหน่วยงานภายนอก และเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยใน องค์การ

2.3.5 งานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกประทับใจ เมื่อมีผู้มาติดต่อ เกี่ยวข้องด้วยให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยตรง เพราะจะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและ การให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้ติดต่อหรือลูกค้า ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี อันดีงาม

2.4 คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 1) ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ
- 2) ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันทเยอปากเรียกหา
- 3) การแสดงออกถึงความเคารพนับถือให้เกียรติลูกค้า
- 4) ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจให้บริการมิใช่ทำแบบ

จำเป็นต้องทำ

5) แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์การ ด้วย

6) กริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาท อ่อนน้อมถ่อมตน

7) มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้น ขณะให้บริการ และจะให้บริการมากกว่า ที่คาดหวังเสมอ

2.5 พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้

1) **อัธยาศัยดี** ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสสุข เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2) **มีมิตรไมตรี** ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3) **เอาใจใส่สนใจงาน** ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ในงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้ งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4) **แต่งกายสุภาพ** สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้มาทำงาน บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5) **กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม** ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคาย การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเจตนาชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออก

ถึงควมมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้ และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6) วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหู คน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสุขสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการ จึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7) น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็ต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงดุดันก็ร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8) ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กันผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนหรือมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหึงงา โห่ฮ้าง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบ หรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9) รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไข้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหา อย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ไข้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10) กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบเนือยเฉื่อยและแล้วยอมมีลักษณะที่ทำให้

ผู้ให้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับการอย่างทันทีทันใดที่ บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11) **มีวินัย** ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างใดแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12) **ซื่อสัตย์** การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดเยี่ยมปรารถนาของผู้ใช้บริการ

2.6 **คุณภาพและมาตรฐานของบริการ** การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการบริการ เป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่งแม้คนที่ให้บริการจะเป็นบุคคลเดียวกันแต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่วงทำผมถ้าวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยก็ทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน เนื่องจากการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการวิจัยปัญหาของบุคลากรจะทำการวิเคราะห์จากคุณภาพการให้บริการเป็นสำคัญในการที่จะทำให้ผู้ให้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งโดยทั่วไปจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

- 1) การเข้าถึงผู้ให้บริการ การอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้ให้บริการ เช่น ไม่ต้องคอยนานทำเลเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงผู้ให้บริการ
- 2) การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- 3) ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ
- 4) ความมีน้ำใจบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ
- 5) ความน่าเชื่อถือ บุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ให้บริการ
- 6) ความไว้วางใจได้ การบริการที่ให้ผู้ถูกคาดหวังมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 7) การตอบสนองผู้ให้บริการ พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

- 8) ความปลอดภัยบริการที่ให้อาจปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
- 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 10) การเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน เป็นการอำนวยความสะดวกหรือการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อหรือใช้บริการของงานแต่ละด้านของกองแผนงาน เช่น ด้านการติดต่อสื่อสารงานเอกสาร ได้ตอบเกี่ยวกับงาน งบประมาณ งานอัตรากำลัง งานวางผังงานวิจัยสถาบัน และงานธุรการ เพื่อให้งานแต่ละหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งการที่จะทราบถึงคุณภาพของการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานนั้นซึ่งจะได้มาจาก

การรับรู้ของบุคคล

โลกมนุษย์ที่เราอยู่เต็มไปด้วย คน สัตว์ พืช วัตถุ และเหตุการณ์ต่างๆ การรับรู้สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเรา จึงเปรียบเสมือนการมองผ่านกล้องที่เกิดภาพที่มีสีสันและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา แต่กล้องนี้ก็ยังไม่สามารถช่วยให้เราเห็นสิ่งต่างๆ รอบตัวเราได้ทั้งหมด จะเห็นเฉพาะด้านที่เราหันกล้องไปเท่านั้น มนุษย์มีอวัยวะพิเศษที่ทำหน้าที่เหมือนกล้อง ทำให้เรารับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวเรา เรียกว่า อวัยวะรับความรู้สึก (sense organ) มีหน้าที่คอยรับข้อมูล อันได้แก่สิ่งเร้า (stimulus เอกพจน์ stimuli พหูพจน์) และแปรเป็นกระแสประสาทเดินทางขึ้นสู่สมอง

การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลสำนึก (aware) และมีปฏิกิริยาตอบสนอง (reaction) ต่อสิ่งเร้าโดยปกติเรารับรู้โดยผ่านระบบรับสัมผัสซึ่งได้แก่ระบบรีเซปเตอร์ใน ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และกล้ามเนื้อ ข่าวนสารที่ระบบรับสัมผัสรับจากสิ่งแวดล้อมจะถูกส่งต่อไปยังสมอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็น การได้เห็น การได้กลิ่น การได้รส ความรู้สึกร้อน หนาว เจ็บปวด ฯลฯ พฤติกรรมการรู้สึก (sensation) เป็นการตอบสนองขั้นแรกสุดของเราต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม สมองจะตีความสิ่งที่รู้สึกต่อไปอีกขั้นหนึ่งเป็นการรับรู้ (perception) ว่าสิ่งที่เห็น ได้ยิน หรือรู้สึกนั้นคืออะไร (สุปาณี สนธิรัตน์, 2545: 143)

อวัยวะรับความรู้สึกมีหน้าที่รับข้อมูลที่อยู่รอบๆ ตัวเรา ส่งผ่านเส้นประสาทขึ้นสู่สมองข้อมูลจะอยู่ในรูปพลังงานต่างๆ เช่น ดารับเฉพาะแสง หูรับเฉพาะเสียง ผิวหนังรับเฉพาะอุณหภูมิ สัมผัส ฯลฯ ข้อมูลจะเร้าอวัยวะรับความรู้สึกให้แปรพลังงานเหล่านี้เป็นกระแสประสาทเดินทางขึ้นสู่สมอง สมองจะเกิดการรู้สึก เช่น มองเห็น ได้ยิน ฯลฯ แต่จะเห็นอะไร ได้ยินอะไร นั่นคือ เกิดการรับรู้ขึ้นการรับรู้จึงเป็นขบวนการขั้นสูง ถ้าไม่มีอวัยวะรับความรู้สึกจะเกิดการรับรู้

ขึ้นไม่ได้ และถ้ามีอวัยวะรับรู้ความรู้สึก แต่ไม่มีการตีความออกมาก็ไม่เกิดการรับรู้ขึ้น(รัจรี นพเกตุ, 2539: 1)

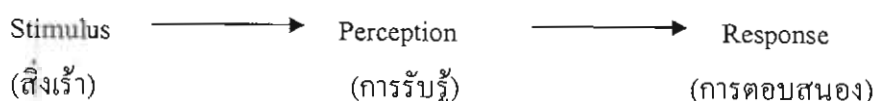
การรับรู้ของมนุษย์ส่วนใหญ่เป็นการเลือกรับรู้สิ่งเร้าบางส่วน จากสิ่งเร้าจำนวนมหาศาลที่ผ่านเข้ามา ระบบประสาทไม่สามารถรับรู้ทุกสิ่งทุกอย่างที่ผ่านเข้ามาได้ในเวลาเดียวกัน เราต้องมีขบวนการที่จะกรองเอาเฉพาะสิ่งเร้าบางอย่างที่มีความหมายเข้ามาเท่านั้น สิ่งเร้าอื่นๆ ก็ถูกเพิกเฉยและไม่สนใจไป เมื่อเราสนใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วเราก็จะแปลความหมายและตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นๆ เป็นอย่างๆ ไป

การรู้สึก เกิดจากการกระตุ้นอวัยวะรับรู้ความรู้สึก ซึ่งมีอยู่ 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง การรู้สึกจึงเป็นขบวนการแรกหรือขบวนการพื้นฐานก่อนที่จะเกิดการรับรู้ขึ้น อวัยวะรับรู้ความรู้สึกแต่ละชนิดจะรับตัวกระตุ้นหรือพลังงานกระตุ้นเฉพาะ เช่น นัยน์ตาจับได้เฉพาะแสง หูจับได้เฉพาะเสียง จมูกจับได้เฉพาะกลิ่น ลิ้นจับได้เฉพาะรส ผิวหนังจับได้เฉพาะสัมผัสและอุณหภูมิ เมื่อมีการกระตุ้นอวัยวะรับรู้ความรู้สึกเกิดขึ้น เช่น มีแสงมากระทบนัยน์ตา มีเสียงมากระทบหู ประสาทรับการกระตุ้นจะส่งกระแสประสาทขึ้นสู่สมอง ทำให้เกิดการมองเห็น หรือเกิดการได้ยิน ซึ่งเป็นการรู้สึก การรู้สึกจึงมีลักษณะง่าย ตรงไปตรงมา ไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลของการเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงงูใจ อารมณ์ ฯลฯ

การรับรู้เป็นขบวนการขั้นต่อไป คือ ตีความสิ่งที่ได้จากการรู้สึกออกมาให้มีความหมายว่า สิ่งที่มีมองเห็นคืออะไร เสียงที่ได้ยินคือเสียงอะไร การรับรู้จึงมีเรื่องทางจิตวิทยา คือ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงงูใจ อารมณ์ ฯลฯ เข้ามามีบทบาทร่วมอยู่ด้วย

ส่วนสุชา จันทรเฒ (2531: 119) กล่าวว่า การรับเป็นขบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายที่สุด ถึงซับซ้อนที่สุดจนยากแก่การเข้าใจ นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายการรับรู้แตกต่างกันออกไป เช่น

การรับรู้ คือ การตีความหมายจากการรับสัมผัส (sensation) ในการรับรู้ นั้น เราไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยินหรือได้กลิ่นเท่านั้น แต่เราต้องรับรู้ได้ว่า วัตถุหรือสิ่งที่เรารับรู้นั้นคืออะไร มีรูปร่างอย่างไร อยู่ทิศใด ไกลกว่าเรามากน้อยแค่ไหน เป็นต้น ทั้งหมดที่เราบอกได้นี้เป็นการใส่ความหมายให้กับสิ่งต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในการรับสัมผัส ในแง่ของพฤติกรรม การรับรู้เป็นขบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ดังแผนภูมิข้างล่าง



ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การรับรู้หมายถึงขบวนการที่คนเรามีประสบการณ์กับวัตถุ หรือ เหตุการณ์ต่างๆ โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัส

การรับรู้ หมายถึง การเกิดอาการสัมผัสอย่างมีความหมายและเป็นกระบวนการแปล หรือตีความจากประสบการณ์เดิม จะเห็นว่าการรับรู้เป็นกระบวนการ คือ เริ่มจากการใช้ประสาท สัมผัสเกิดอาการสัมผัสขึ้นและตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งที่หนึ่งใดที่มีความหมาย อันเป็นสิ่งที่รู้จักและเข้าใจกัน และในการแปลความหมายของการสัมผัสนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง ใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม ดังนั้นหากคนเราไม่มีความรู้เดิมหรือสิ่งเร้านั้นๆ ไปก็จะไม่มี การรับรู้ในสิ่งนั้นๆ แต่จะเกิดเฉพาะการสัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น

กระบวนการรับรู้ เริ่มจากการสัมผัสด้วยประสาทสัมผัสที่มีต่อสิ่งเร้าและมีการแปล ความหมายจากประสบการณ์เดิมจนเกิดอาการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น การตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย คือ ประสบการณ์ที่ผ่านมา ความต้องการและความสนใจใน ขณะนั้น สภาพแวดล้อมและลักษณะของสิ่งเร้าที่มีเร้า นอกจากนี้ ถวิล ธาราโกชน (2541: 74) กล่าวไว้ว่า การรับรู้คือกระบวนการจัดรวบรวมและตีความข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาจากการรู้สึก ซึ่ง จำเนียร ชวงโชติ (2532: 3) สนับสนุนว่า การรับรู้คือการสัมผัสที่มีความหมาย การรับรู้เป็นการแปล หรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับ ออกเป็นสิ่งที่หนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการ แปลหรือตีความนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ประสบการณ์เดิม ความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่มีมาแต่ หนหลัง ถ้าไม่มีความรู้เดิมก็ตีหรือสิ่งเร้านั้นๆ เสียแล้วก็ดี ก็จะไม่มีการรับรู้กับสิ่งเร้านั้น จะมีก็แต่ เพียงการสัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น และถวิล ธาราโกชน (2540: 77) ได้กล่าวเสริมว่า อย่างไรก็ตามเมื่อ มีความรู้สึกเกิดขึ้นจากอวัยวะในการรับรู้สักอันได้แก่ ตา หู หรืออื่นๆ และถ้าการรู้สึกนั้นมีการ ตีความว่า การรู้สึกที่เกิดขึ้น คืออะไร นั่นถือว่ามีรับรู้เกิดขึ้นแล้ว คือ รู้ว่าสิ่งนั้นคืออะไรแต่ บุคคลจะรับรู้ได้มากน้อยเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายๆ องค์ประกอบ อาทิเช่น การใส่ ใจ (attention) การใส่ใจที่เลือก (selective attention) หรือการเลือกที่จะรับรู้ (selective perception) ซึ่งมีความแตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล ซึ่งเรียกว่าภาวะของผู้รับรู้ (state of the perceiver) และ องค์ประกอบที่ตามมาก็คือ ประสบการณ์เดิมที่จะช่วยบุคคลในการวิเคราะห์ พิจารณาและไตร่ตรอง ในสิ่งที่ได้รับรู้จากการสัมผัส ส่วนองค์ประกอบสุดท้ายก็คือ ลักษณะของสิ่งเร้า (stimulus characteristics) ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลได้พบ ได้เห็น ได้รู้สึก และจะทำให้บุคคลเกิดการใส่ใจ เช่น ขนาด ความเข้ม หรือการเคลื่อนไหว

ส่วนการรับรู้บุคคล (person perception) หมายถึง การที่รับรู้หรือยอมรับบุคคลอื่นตามลักษณะของบุคลิกภาพของเขานั้นคือ นอกจากเราจะรับรู้บุคคลอื่นในด้านร่างกายว่ามีขนาดสูงต่ำ ดำ ขาว อ้วน ผอม อย่างไรแล้ว เรายังต้องรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะภายในของเขาอีกด้วย อันได้แก่ ความรู้ ความสามารถของบุคคล ความคิดเห็น ทักษะ ทักษะ ความรัก ความซื่อสัตย์ ลักษณะนิสัย ตลอดจนอารมณ์ของเขาด้วย การรับรู้บุคคลจึงเป็นการรับรู้บุคลิกภาพของแต่ละคนนั่นเอง (สุรางค์จันทร์เฒ, 2529: 107) โดยบุญเดิม พันรอบ (ไม่ระบุปีพิมพ์: 14-18) ได้กล่าวถึงการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่นว่า การรับรู้ของมนุษย์ที่มีต่อบุคคลอื่นๆ เพื่อจะได้ทราบวิธีการและการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งมีลักษณะเด่นๆ ดังต่อไปนี้

- 1) มนุษย์จะจำแนกความแตกต่างในการรับรู้สิ่งของวัตถุ และการรับรู้บุคคลรอบตัวบุคคลที่ถูกรับรู้จะเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลด้านใดด้านหนึ่งต่อความรู้สึกของผู้รับรู้ ส่วนวัตถุอื่นๆ ไม่มีผลต่อการรับรู้ของมนุษย์
- 2) ในขณะที่บุคคลสังเกตคนอื่นอยู่นั้น บุคคลจะมีแนวโน้มรับรู้คนอื่นที่มีลักษณะเหมือนตนเองบุคคลจะแสดงลักษณะของตัวเองออกมาเพื่อให้คนอื่นสังเกตเห็นจากการสังเกตคนอื่นเท่านั้น
- 3) เกือบจะทุกครั้งเมื่อมนุษย์รับรู้บุคคลอื่นจากเกิดขึ้นเนื่องจากมีความประทับใจครั้งแรกเมื่อพบเห็น แม้ไม่เคยพบหรือรู้จักมาก่อนก็จะมีมีความประทับใจเกิดขึ้น
- 4) การรับรู้ของบุคคลมักไม่เปลี่ยนแปลง
- 5) การรับรู้ที่เกิดขึ้นเหล่านั้นจะดีหรือเลว ใจร้อนหรือเยือกเย็น หรือลักษณะอื่นๆ มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ในอดีตตามแบบที่บุคคลนั้นเคยรับรู้
- 6) การรับรู้ที่เกิดจากความประทับใจที่สุด เป็นการรับรู้ครั้งสุดท้ายที่สุด และเป็นการรับรู้ที่มั่นคงกว่าครั้งอื่นๆ
- 7) การรับรู้อาจลำเอียงได้ ถ้าผู้รับรู้ได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้บุคคลมากที่สุด ถ้ากลุ่มลงความเห็นว่ามีดี บุคคลก็จะคล้อยตามไปว่าไม่มีดีด้วย
- 8) ตำแหน่งหน้าที่และบทบาทที่บุคคลแสดงอยู่จะมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น ในการรับรู้บุคคลอื่น
- 9) วัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มสังคม มีอิทธิพลเหนือการรับรู้ของบุคคลมากทำให้บุคคลมีความลำเอียงในการรับรู้บุคคลกลุ่มอื่นทั้งหมด โดยเฉพาะบุคคลที่มีเชื้อชาติ ศาสนา หรือเป็นคนที่มีเพศต่างจากตนเอง

Vernon (1989: 225) อ้างใน ลาตทองโบ ภูอภิษฐ์ (2535: 119) ได้แสดงภาพการรับรู้ของบุคคลไว้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การส่งออกข้อมูลไปยังระบบประสาทส่วนกลางเพื่อแปลข้อมูลส่งกลับออกเป็นคำสั่งให้มีการแสดงพฤติกรรม (ปฏิกิริยาตอบสนองสิ่งเร้า)

จำเนียร ช่วงโชติ (2532: 3-9, 71-73) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการรับรู้จำเป็นต้องประกอบด้วย

1. อาการสัมผัส หมายถึง การที่อวัยวะรับสัมผัสอันได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวกาย รับสิ่งเร้าผ่านเข้ากระทบกับอวัยวะสัมผัสต่างๆ แล้วส่งไปเป็นประสบการณ์ทางสมองเพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป ถ้าอวัยวะรับสัมผัสบกพร่องไป สมรรถภาพในการรับรู้ก็จะลดน้อยตามไปด้วย อวัยวะรับสัมผัสจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญอันหนึ่งของการรับรู้

2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งที่มาเร้า จากประสบการณ์ต่างๆ ที่คนเราได้รับรู้รวมไปถึงการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา เมื่อคนเรารู้สึกถึงสิ่งที่ประกอบด้วยคุณสมบัติหลายๆ อย่าง ถ้าเราสามารถแยกสิ่งเร้าออกจากกันว่าอะไรเป็นอะไร แล้วก็จะทำให้การรับรู้ในสิ่งเร้านั้นๆ ของคนเราแจ่มแจ้งขึ้น

3. การแปลความหมายจากอาการสัมผัสได้ดี และถูกต้องเพียงใดขึ้นอยู่กับ

3.1 สถิติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด

3.2 การสังเกตพิจารณาโดยอาศัยความสนใจหมกมุ่นอยู่กับสิ่งนั้นๆ โดยเฉพาะความสนใจ และตั้งใจช่วยให้สังเกตพิจารณาสิ่งนั้นอย่างละเอียดถี่ถ้วนซึ่งจะก่อให้เกิดการแปลความหมายอย่างถูกต้อง

3.3 คุณภาพของจิตใจในขณะนั้น จิตใจที่แจ่มใส กระชุ่มกระชวย ใจคอปลอดโปร่งก็ย่อมทำให้สถิติปัญญาดีขึ้น ช่วยให้แปลอาการสัมผัสได้ดี

4. การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมเพื่อช่วยแปลความหมาย ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีต มีส่วนช่วยในการตีความ หรือแปลความหมายของการสัมผัสได้โดยแจ่มชัดขึ้น ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้จะต้องมีคุณลักษณะดังนี้ เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน ต้องมีปริมาณมาก คือ รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่างๆ ได้สะดวก และถูกต้อง

การรับรู้บุคคล (person perception) หมายถึง การที่รับรู้หรือยอมรับบุคคลอื่น ตามลักษณะของบุคลลภาพของเขานั้นคือ นอกจากเราจะรับรู้บุคคลอื่นในด้านร่างกายว่ามีขนาดสูง ต่ำ ดำขาว อ้วนผอม อย่างไรแล้ว เรายังต้องรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะภายในของเขอีกด้วย อันได้แก่ ความรู้ ความสามารถของบุคคล ความคิดเห็น ทศคติ ความรัก ความซื่อสัตย์ ลักษณะนิสัย ตลอดจนอารมณ์ของเขาด้วย การรับรู้บุคคลจึงเป็นการรับรู้บุคลลภาพของแต่ละคนนั่นเอง (สุรางค์ จันทร์เอม, 2529: 107)

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

สุรางค์ จันทร์เอม (2529: 103-106) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ สรุปได้ว่า คนเรารับรู้สิ่งต่างๆ ได้ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1) ลักษณะของผู้รับรู้ ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบประสาท สภาวะจิตใจ ประสบการณ์เดิม และความต้องการของผู้รับรู้

2) ลักษณะของสิ่งที่จะรับรู้ ได้แก่ ความใกล้ชิด (nearness or proximity) ความคล้ายคลึงกัน (similarity) ความต่อเนื่อง (continuity) ความสมบูรณ์ (closure) ภาพและพื้น (figure and ground) ของสิ่งเร้าหรือของสิ่งที่จะรับรู้

3) อิทธิพลของสังคม ได้แก่ สภาพวัฒนธรรมภายในสังคม ค่านิยมตลอดจนความต้องการของสังคมนั้นๆ

ภาคสรุป

การเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบันล้วนแล้วแต่มีการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น ซึ่งเปรียบได้กับมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชนซึ่งจะต้องมีการแข่งขันกันทางด้านของบัณฑิตหรือผลผลิตของมหาวิทยาลัยที่ออกไปเพื่อประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่งส่งผลให้แต่ละมหาวิทยาลัยต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายของมหาวิทยาลัยทั้งทางด้านการพัฒนาหลักสูตร การประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผลิตบัณฑิตที่ออกไปให้มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานภายนอก เช่นเดียวกับภายในของมหาวิทยาลัยที่จะต้องการบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการดำเนินงาน จะต้องทำงานเป็นทีม เพื่อที่จะได้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งที่จะต้องมีความรู้และประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อให้มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอน มีการวางแผนในการดำเนินงานอย่างมีระบบ บุคลากรในหน่วยงานต้องทำงานอย่างมีคุณภาพ กองแผนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นหน่วยงานภายในที่มีความสำคัญในการวางแผน และเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นหน่วยงานที่เสนอข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ทั้งทางด้านข้อมูลพื้นฐาน และการวิเคราะห์ วิจัยทางสถิติโดยจัดทำโดยเป็นเอกสารและรายงานต่อผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารนำไปประกอบการตัดสินใจในการวางแผน และพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรกองแผนงาน จะต้องมีความรู้ และเป็นผู้ให้ข้อมูลในด้านต่างๆ ที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ในประเด็นต่อไปนี้

ลักษณะของการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน

- 1) การยิ้มแย้มและการเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อราชการ
- 2) การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มาติดต่อราชการอย่างรวดเร็วทันใจ
- 3) การให้เกียรติต่อผู้มาติดต่อราชการ
- 4) การสมัครใจและเต็มใจให้บริการ
- 5) การมีกริยาอ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

- 6) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

พฤติกรรมของผู้ให้บริการ

- 1) การให้บริการด้วยอัธยาศัยดี
- 2) การมีมิตรไมตรีต่อผู้มาติดต่อราชการ
- 3) การเอาใจใส่สนใจในงานที่จะบริการ
- 4) การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- 5) การใช้วาจาสุภาพ
- 6) การควบคุมอารมณ์มั่นคง
- 7) การรับฟังและแก้ไขปัญหายอย่างเต็มที่
- 8) การกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 9) การมีวินัยการทำงานอย่างเป็นระบบ
- 10) การให้บริการอย่างสื่อสัตย์ตรงไปตรงมา

คุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ

- 1) การเข้าถึงผู้มาติดต่อราชการ การอำนวยความสะดวกในด้านเวลา
- 2) การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง
- 3) การมีความรู้ความชำนาญของผู้ให้บริการ
- 4) การมีความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
- 5) การให้บริการอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ
- 6) การแก้ไขปัญหายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
- 7) การเข้าใจและรู้จักผู้มาติดต่อราชการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่เป็นสถานที่ดำเนินการวิจัยดังนี้

ผู้วิจัยเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานสังกัดกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานของกองแผนงาน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ คือ มุ่งมั่นให้กองแผนงานเป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและประชาคม ในการนำพามหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายของมหาวิทยาลัย (กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2545: 1) ผู้วิจัยจำเป็นต้องศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในส่วนของงานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานวางแผนแม่บท งานวิจัยสถาบัน และงานธุรการ เพื่อให้ได้คำตอบที่จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของกองแผนงานให้มีศักยภาพสูงขึ้น และพร้อมที่จะพัฒนาเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตต่อไป

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือคณบดี รองคณบดีฝ่ายวางแผน ข้าราชการและพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุของหน่วยงานระดับคณะ สำนักและกองต่างๆ ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งหมด โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากจำนวนข้าราชการและพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่วิจัยครั้งนี้มีไม่มาก ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้จากข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยในตำแหน่งดังกล่าวซึ่ง นำชัย ทนุผล (2540: 71) ได้กล่าวว่า “การวิจัยใดที่อยู่ในวิสัยจะศึกษาได้ทุกหน่วยก็ควรจะศึกษาข้อมูลทั้งหมดเพื่อ

ความถูกต้องแม่นยำ” ดังนั้น หน่วยของการวิเคราะห์ (unit of analysis) ในครั้งนี้ ได้แก่ ตัวบุคคลคือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 59 คน สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตัวแปรและการวัดตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาและวิธีการศึกษาหรือวัดค่าตัวแปรเหล่านี้ดังนี้

เพศ หมายถึง ลักษณะที่แตกต่างกันทางสรีระของบุคคลที่จำแนกออกเป็นเพศชายหรือหญิง

อายุ หมายถึง อายุครบบริบูรณ์ของผู้ให้ข้อมูลคือเป็นจำนวนที่ตั้งแต่เกิดจนถึงเวลาบันทึกข้อมูล

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ให้ข้อมูลที่ได้รับการสูงสุด

อายุราชการ หมายถึง ระยะเวลาที่เป็นปีที่รับราชการในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลมีประสบการณ์กับวัตถุหรือเหตุการณ์ต่างๆโดยอาศัยการสัมผัสของอินทรีย์และประเมินตีความกับผู้คนข่าวสารและเหตุการณ์นั้นๆจนเกิดเป็นความคิดความเข้าใจและมีการสื่อความหมายให้รู้ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานจึงเป็นการประเมินการให้บริการในงานที่บุคลากรกองแผนงานรับผิดชอบในประเด็น

ลักษณะของการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน

- 1) การยิ้มแย้มและการเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อราชการ
- 2) การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มาติดต่อราชการอย่างรวดเร็วทันใจ
- 3) การให้เกียรติต่อผู้มาติดต่อราชการ
- 4) การสนใจและเต็มใจให้บริการ
- 5) การมีกริยาอ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
- 6) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

พฤติกรรมของผู้ให้บริการ

- 1) การให้บริการด้วยอัธยาศัยดี
- 2) การมีมิตรไมตรีต่อผู้มาติดต่อราชการ
- 3) การเอาใจใส่สนใจในงานที่จะบริการ
- 4) การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- 5) การใช้วาจาสุภาพ
- 6) การควบคุมอารมณ์มั่นคง
- 7) การรับฟังและแก้ไขปัญหอย่างเต็มใจ
- 8) การกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 9) การมีวินัยการทำงานอย่างเป็นระบบ
- 10) การให้บริการอย่างสื่อสัคย์ตรงไปตรงมา

คุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ

- 1) การเข้าถึงผู้มาติดต่อราชการ การอำนวยความสะดวกในด้านเวลา
- 2) การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง
- 3) การมีความรู้ความชำนาญของผู้ให้บริการ
- 4) การมีความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
- 5) การให้บริการอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ
- 6) การแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
- 7) การเข้าใจและรู้จักผู้มาติดต่อราชการ

สำหรับการวัดคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ นั้นผู้วิจัยได้สร้างข้อความที่ครอบคลุมในการปฏิบัติงานทางด้านลักษณะการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน พฤติกรรมของผู้ให้บริการ และคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการในทุกข้อความจะมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ จำนวน 2 คำเลือก คือ การรับรู้ในการให้บริการที่มีคุณภาพซึ่งมีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน และการรับรู้ในการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพมี คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.51-2.00	หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้การให้บริการที่มีคุณภาพ
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้การให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นคำถาม แบบปลายปิด (close ended question) และคำถามปลายเปิด (Open ended question) มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการให้บริการของงานวิเคราะห์แผนและงบประมาณงานวางแผนแม่บท งานวิจัยสถาบัน และงานธุรการ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 3 เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการตามธรรมชาติของบุคลากรที่มาใช้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยจะสร้างแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจสอบเอกสาร โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาประเด็นที่ต้องการวัดให้ถูกต้องชัดเจน และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งผ่านการทดสอบความตรงจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการบัญชีและนักวิชาการพัสดุ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยวิธีของ Kuder-Richardson ในสูตร K.R. 21 ในพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538: 124) ดังนี้

$$r_{\alpha} = \left\{ \frac{n}{n-1} \right\} \frac{1 - \overline{X}^2 (n - \overline{X})}{ns^2}$$

r_{α} = หมายถึงค่าความเชื่อมั่น

n = หมายถึงจำนวนข้อ

$\overline{X}$ = หมายถึง คะแนนเฉลี่ย

s^2 = หมายถึงความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ผลการทดสอบแบบสอบถามปรากฏว่าผลการวิเคราะห์มีความเที่ยง 0.79 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน คือ 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยวางขั้นตอนการดำเนินการไว้ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลจากโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้ให้ข้อมูลโดยผู้ให้มูลนั้นเป็นข้าราชการและพนักงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ และนัดหมายวัน เวลา เก็บข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดนัดหมายไว้
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลความ สรุปผล และเขียนรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาถอดรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจากสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ (Statistical Package for social Science, SPSS/PC+) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลแสดงผลการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่ามัธยฐานเลขคณิตมาใช้ในการอธิบาย
2. การทราบถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จะแสดงผลการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – ธันวาคม 2549 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวบรวมข้อมูลจาก คณบดี รองคณบดีฝ่ายวางแผน ข้าราชการ และพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 59 คน ซึ่งการนำเสนอผลการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมเอาผลการวิจัยและวิจารณ์เป็นส่วนเดียวกัน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียงเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการตามทฤษฎีของบุคลากรที่มาใช้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

เพศ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.20) เป็นเพศหญิง ส่วนเพศชายมีเพียงร้อยละ 28.80 สามารถกล่าวได้ว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากสถิติบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเกี่ยวกับสถิติจำนวนประชากรของจังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2543 ได้รายงานว่าการประชากรเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย จำนวน 17,383 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2544: 26)

อายุ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุมากที่สุด 58 ปี น้อยที่สุด 27 ปี มีอายุเฉลี่ย 39 ปี โดยผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 47.56) มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี รองลงมา ร้อยละ 22.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี และผู้ให้ข้อมูลส่วนน้อย (ร้อยละ 15.25) มีอายุอยู่ในช่วง 30 ปี และต่ำกว่า และมีอายุ 50 ปี และสูงกว่า โดยอายุเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลคือ 39 ปี ซึ่งกล่าวได้ว่าอยู่ในช่วงของวัยกลางคนซึ่งถือว่าเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์สูงและมีวุฒิภาวะสูง มีความเข้มแข็งอดทน มี

สติปัญญาที่เรียนรู้ รู้จักเหตุผลในการไตร่ตรอง มีความนึกคิดที่ดี และมีความสามารถที่จะแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้ดี สอดคล้องกับศรีเรือน แก้วกังวาน อ่างในพัลลภ กวีกุล (2548: 43) ได้กล่าวว่า ระยะวัยกลางคนได้แก่บุคคลอายุ 38-50 ปี ซึ่งเป็นระยะที่มีแบบแผนชีวิตเข้ารูปเข้ารอยแล้ว บุคคลผู้มีพัฒนาการสมวัยที่ผ่านมาจะประสบความสำเร็จในชีวิตด้านอาชีพในระดับและแนวทางตาม ประสบการณ์ที่ตนได้สะสมตั้งแต่วัยทารกสืบมา จึงได้รับสมญาว่ายุคสุคตของชีวิตหรือบุคคล ความสำเร็จสุคต

หน่วยงานที่สังกัด

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 35.40) สังกัดสำนักงาน อธิการบดี รองลงมาร้อยละ 8.50 สังกัดสำนักวิจัยและส่งเสริมการเกษตร และคณะวิทยาศาสตร์ ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 6.80 สังกัดคณะเศรษฐศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากร ทางน้ำ และคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร และหน่วยงานที่มีผู้ให้ข้อมูลน้อยที่สุด คือคณะ ธุรกิจการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ และคณะพัฒนาการท่องเที่ยว เพียงร้อยละ 5.10

ตำแหน่งงาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 44.10) ดำรงตำแหน่งนักวิชาการเงิน และบัญชี รองลงมาร้อยละ 15.30 ดำรงตำแหน่งคณบดีดำรงตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ ส่วนผู้ให้ ข้อมูลที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนมีเพียงร้อยละ 13.60 และผู้ให้ข้อมูลเพียง ส่วนน้อยร้อยละ 11.90 ดำรงตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวางแผน เนื่องจากแต่ละคณะจะมีรองคณบดีฝ่าย วางแผนเพียง 1 คนจึงทำให้มีผู้ดำรงตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวางแผนมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

ระดับการศึกษา

จากผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.00) จบการศึกษาใน ระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 22.00 จบการศึกษาระดับปริญญาโท และมีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 16.90) จบการศึกษาระดับปริญญาเอก

ลักษณะของงานที่มติดต่อขอรับบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64.41) มาติดต่อขอรับบริการด้าน งานธุรการ รองลงมาร้อยละ 55.93 ติดต่อลักษณะงานด้านงานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ

รองลงมาร้อยละ 40.68 ลักษณะงานด้านงานวางแผนแม่บท ส่วนงานวิจัยสถาบัน มีผู้ให้ข้อมูลเพียงส่วนน้อยเท่านั้น ร้อยละ 22.03

อายุราชการ

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีอายุราชการมากที่สุด 33 ปี น้อยที่สุด 1 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 14 ปี และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.39 สำหรับอายุราชการนั้นผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 45.76 มีอายุราชการอยู่ในช่วง 10 ปีและต่ำกว่า รองลงมาร้อยละ 30.51 มีอายุราชการอยู่ในช่วง 21-30 ปี ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 22.04 มีอายุราชการอยู่ในช่วง 11-20 ปี และผู้ให้ข้อมูลมีเพียงน้อยร้อยละ 1.69 มีอายุราชการอยู่ในช่วง 31 ปีและมากกว่า

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	17	28.80
	หญิง	42	71.20
อายุ			
	30 ปี และต่ำกว่า	9	15.25
	31-40 ปี	28	47.50
	41-50 ปี	13	22.00
	51 ปี และสูงกว่า	9	15.25
	$\mu = 39$ S.D. = 9.03 สูงสุด = 58 ต่ำสุด = 27		
หน่วยงานที่สังกัด			
	สำนักงานอธิการบดี	21	35.40
	คณะธุรกิจการเกษตร	3	5.10
	คณะบริหารธุรกิจ	3	5.10
	คณะเศรษฐศาสตร์	4	6.80
	คณะศิลปศาสตร์	3	5.10
	คณะผลิตกรรมการเกษตร	4	6.80

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ	4	6.80
คณะวิทยาศาสตร์	5	8.50
คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร	4	6.80
สำนักวิจัย	5	8.50
ตำแหน่งงาน		
คณบดี	9	15.30
รองคณบดีฝ่ายแผน	7	11.80
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	8	13.50
นักวิชาการเงินและบัญชี	26	44.10
นักวิชาการพัสดุ	9	15.30
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	36	61.02
ปริญญาโท	10	16.95
ปริญญาเอก	13	22.03
ลักษณะของงานที่มติดต่อการให้บริการ		
งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ	33	
งานวางแผนแม่บท	24	
งานวิจัยสถาบัน	13	
งานธุรการ	38	
อายุราชการ		
10 ปีและน้อยกว่า	27	45.76
11- 20 ปี	13	22.04
21-30 ปี	18	30.51
31 ปีและมากกว่า	1	1.69
$n = 14$	$S.D. = 9.39$	สูงสุด = 33 ต่ำสุด = 1

หมายเหตุ : ลักษณะของงานที่มติดต่อการให้บริการผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบได้มากกว่า 1

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลมีประสบการณ์กับวัตถุหรือเหตุการณ์ต่างๆ โดยอาศัยการสัมผัสของอินทรีย์และประเมินตีความกับผู้คนข่าวสารและเหตุการณ์นั้นๆจนเกิดเป็นความคิดความเข้าใจและมีการสื่อความหมายให้รู้ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานจึงเป็นการประเมินการให้บริการในงานที่บุคลากรกองแผนงานรับผิดชอบในประเด็น

1. ลักษณะของการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน
2. พฤติกรรมของผู้ให้บริการ
3. คุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ

สำหรับการวัดคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ นั้นผู้วิจัยได้สร้างข้อความที่ครอบคลุมในการปฏิบัติงานทางด้านลักษณะการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน พฤติกรรมของผู้ให้บริการ และคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการในทุกข้อความจะมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ จำนวน 2 ตัวเลือก คือ การรับรู้ในการให้บริการที่มีคุณภาพซึ่งมีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน และการรับรู้ในการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพมีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.00 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้การให้บริการที่มีคุณภาพ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้การให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ

การนำเสนอผลงานวิจัยผู้วิจัยขอเสนอคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน ด้านลักษณะของผู้ให้บริการในรูปแบบตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียงโดยแยกตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

ผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานด้านลักษณะของผู้ให้บริการนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.75 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 จึงกล่าวได้ว่า ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลพบว่าคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานด้านลักษณะของผู้ให้ข้อมูล มีคุณภาพการให้บริการที่ดี และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อความ

ของคุณภาพการให้บริการในด้านนี้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการที่มีคุณภาพทุกข้อความ โดยเรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- 1) การยิ้มแย้มและการเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อราชการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81)
- 2) การให้เกียรติต่อผู้มาติดต่อราชการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81)
- 3) การมีกริยาอ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81)
- 4) การสมัครใจและเต็มใจให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.80)
- 5) มีการกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.64)
- 6) การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.63)

ผลการวิจัยในด้านลักษณะของผู้ให้บริการกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพอใจกับการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 1.75 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ซึ่งกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ รับรู้ว่าการให้บริการมีคุณภาพ กล่าวคือ การแสดงออกทางพฤติกรรมมีลักษณะที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กริยาอ่อนโยน มีการให้บริการอย่างเต็มใจ และมีความกระตือรือร้นและการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ

ข้อความ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าความแปรปรวน	คุณภาพการให้บริการ
1. การยิ้มแย้มและการเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อราชการ	1.81	0.39	มีคุณภาพ
2. การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ	1.63	0.48	มีคุณภาพ
3. การให้เกียรติต่อผู้มาติดต่อราชการ	1.81	0.39	มีคุณภาพ
4. การสมัครใจและเต็มใจให้บริการ	1.80	0.40	มีคุณภาพ
5. การมีกริยาอ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน	1.81	0.39	มีคุณภาพ
6. มีการกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.64	0.84	มีคุณภาพ
รวม	1.75	0.48	มีคุณภาพ

ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมในตาราง 3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการกองแผนงาน อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.79) แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ว่าการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานที่มีคุณภาพทั้งหมดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.92)
- 2) การใช้วาจาสุภาพ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.92)
- 3) การให้บริการด้วยอัธยาศัยดี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.85)
- 4) การมีมิตรไมตรีต่อผู้มาติดต่อราชการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.85)
- 5) การให้บริการอย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.85)
- 6) การกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.78)
- 7) การเอาใจใส่สนใจในงานที่จะบริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.73)
- 8) การมีวินัยการทำงานอย่างเป็นระบบ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.73)
- 9) การควบคุมอารมณ์มั่นคง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.69)
- 10) การรับฟังและแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.62)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ คือมีการให้บริการด้วยมิตรไมตรีที่ดี อัธยาศัยดี การใช้วาจาที่สุภาพ แก้ไขปัญหาอย่างจริงใจ และสามารถควบคุมอารมณ์ในการให้บริการได้ดี

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

ข้อความ	ค่าคะแนน เฉลี่ย	ค่าความ แปรปรวน	คุณภาพการ ให้บริการ
1. การให้บริการด้วยอัธยาศัยดี	1.85	0.36	มีคุณภาพ
2. การมีมิตรไมตรีต่อผู้มาติดต่อราชการ	1.85	0.36	มีคุณภาพ
3. การเอาใจใส่สนใจในงานที่จะบริการ	1.73	0.44	มีคุณภาพ
4. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	1.92	0.28	มีคุณภาพ
5. การใช้วาจาสุภาพ	1.92	0.28	มีคุณภาพ

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าความแปรปรวน	คุณภาพการให้บริการ
6. การควบคุมอารมณ์มั่นคง	1.69	0.22	มีคุณภาพ
7. การรับฟังและแก้ไขปัญหอย่างเต็มที่	1.62	0.48	มีคุณภาพ
8. การกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.78	0.41	มีคุณภาพ
9. การมีวินัยการทำงานอย่างเป็นระบบ	1.73	0.43	มีคุณภาพ
10. การให้บริการอย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา	1.85	0.36	มีคุณภาพ
รวม	1.79	0.36	มีคุณภาพ

2.3 คุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมในตาราง 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมีคุณภาพและมาตรฐาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.72) และเมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อความ พบว่าบุคลากรกองแผนงานมีการให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยเรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) การมีความรู้ความชำนาญของผู้ให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.85)
- 2) การเข้าใจและรู้จักผู้มาติดต่อราชการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81)
- 3) การเข้าถึงผู้มาติดต่อราชการการอำนวยความสะดวกในด้านเวลา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.73)
- 4) การมีความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.73)
- 5) การให้บริการอย่างถูกต้องและมีความสม่ำเสมอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.69)
- 6) การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.64)
- 7) การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.85)

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยรวม พบว่าการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลต่อการบริการของบุคลากรกองแผนงาน อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ กล่าวคือบุคลากรกองแผนงานมีความรู้ความชำนาญ มีความน่าเชื่อถือและสามารถแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ต่อผู้มารับบริการ

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ด้านคุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ

ข้อความ	ค่าคะแนน เฉลี่ย	ค่าความ แปรปรวน	คุณภาพการ ให้บริการ
1. การเข้าถึงผู้มาติดต่อราชการ การอำนวยความสะดวกในด้านเวลา	1.73	0.44	มีคุณภาพ
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง	1.64	0.48	มีคุณภาพ
3. การมีความรู้ความชำนาญของผู้ให้บริการ	1.85	0.36	มีคุณภาพ
4. การมีความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความ เชื่อมั่นในการให้บริการ	1.73	0.44	มีคุณภาพ
5. การให้บริการอย่างถูกต้องและมีความสม่ำเสมอ	1.69	0.45	มีคุณภาพ
6. การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	1.59	0.49	มีคุณภาพ
7. การเข้าใจและรู้จักผู้มาติดต่อราชการ	1.81	0.39	มีคุณภาพ
รวม	1.72	0.44	มีคุณภาพ

2.5 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน ทั้ง 3 ด้าน

จากผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมในตาราง 5 ซึ่งเปรียบเทียบการให้บริการของบุคลากรในแต่ละด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมีการให้บริการที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยรวม 1.75 สามารถกล่าวเป็นด้านได้ดังนี้ คือ ด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการ สูงกว่าด้านอื่นๆ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.79) รองลงมา คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.75) และอันดับสาม คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน ด้านคุณภาพและมาตรฐาน (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.72) สาเหตุที่คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน ด้านพฤติกรรมการให้บริการ สูงกว่าด้านอื่นๆ เพราะบุคลากรกองแผนงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งเพศหญิงมีลักษณะที่อ่อนน้อมถ่อมตน พุดจาไพเราะ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี และสามารถให้บริการได้มากกว่าผู้ชาย ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะของผู้ให้บริการ มีน้อยเนื่องจากการให้บริการอาจจะมีเวลาช้า

ตาราง 5 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน

ข้อความ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าความแปรปรวน
1. คุณภาพการให้บริการด้านลักษณะของผู้ให้บริการ	1.75	0.48
2. คุณภาพการให้บริการด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	1.79	0.36
3. คุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพและมาตรฐาน	1.72	0.44
รวม	1.75	0.45

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน

ผลการวิจัยในตาราง 6 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน พบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 37 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการประสานงานเรื่องการจัดทำแผนงบประมาณที่ชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง รองลงมาผู้ให้ข้อมูลจำนวน 36 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการวางแผนในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 32 คนให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการวางแผนในการขอข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัยที่ชัดเจนและถูกต้องเพื่อไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 29 คนให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการตรวจทานข้อมูลให้ถูกต้องก่อนนำไปเผยแพร่ต่อหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 22 คนให้ข้อเสนอแนะว่า ควรตอบคำถามให้ตรงประเด็นในปัญหาที่สอบถาม ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คนให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีความตั้งใจเต็มใจให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 15 คนให้ข้อเสนอแนะว่าควรให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 คนให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีจัดให้มีขั้นตอนในการเชิญประชุมที่ถูกต้อง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 คนให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้ข้อมูลต่อผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง และผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คนให้ข้อเสนอแนะว่า งานวิจัยสถาบันควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ด้านการวิจัย และบุคลากรกองแผนงานควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย

ตาราง 6 จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร
กองแผนงาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดทำแผนงบประมาณที่ชัดเจนและถูกต้องให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง	37
2. ควรมีวางแผนในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	36
3. ควรมีการวางแผนการขอข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย	32
4. ควรให้ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูล	29
5. ควรตอบคำถามให้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม	22
6. ควรมีความจริงใจในการให้บริการ	20
7. ควรให้ความเสมอภาคกับผู้มาขอใช้บริการ	15
8. ควรมีการเชิญประชุมที่ถูกต้องและเหมาะสม	12
9. ควรให้ข้อมูลต่อผู้ขอรับบริการอย่างรวดเร็ว	9
10. งานวิจัยสถาบันควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ด้านวิจัย	1
11. ควรแต่งกายให้เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	1

หมายเหตุ : ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะได้มากกว่าหนึ่งประเด็น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการตามธรรมชาติของบุคลากรที่มาใช้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณบดี รองคณบดีฝ่ายวางแผน ข้าราชการและพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุของหน่วยงานระดับคณะ สำนัก และกองต่างๆ ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 59 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจสอบเอกสารนั้นนำเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาแนะนำ เพื่อความถูกต้องแม่นยำและตรงตามเนื้อหา (content validity) จากนั้นนำไปทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหา ไปทดสอบกับข้าราชการ และพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 20 คน ผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.79 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ และให้ผลแม่นยำมีความน่าเชื่อถือสูงจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจาก คณบดี รองคณบดีฝ่ายวางแผน ข้าราชการและพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุของหน่วยงานระดับคณะ สำนัก และกองต่างๆ ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ย 39 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักอธิการบดี ซึ่งดำรงตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ลักษณะงานที่ผู้ให้ข้อมูลมาติดต่อมากที่สุดคืองานธุรการ และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุราชการโดยเฉลี่ย 14 ปี

2. คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ว่าการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มีคุณภาพ โดยผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ว่าการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมีคุณภาพ ในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ คุณลักษณะของการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ว่าคุณลักษณะการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมีคุณภาพโดยประเด็นที่เป็นอันดับหนึ่งคือประเด็นด้านการยิ้มแย้มและการเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อราชการ ด้านการให้เกียรติต่อผู้มาติดต่อราชการ และด้านการมีกริยาอ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน รองลงมาได้แก่ประเด็นด้านการสมัครใจและเต็มใจให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านมีการกระตือรือร้นในการให้บริการและประเด็นสุดท้ายคือการตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ

2.2 ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ว่าคุณลักษณะการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมีคุณภาพ โดยประเด็นที่เป็นอันดับหนึ่งคือประเด็นการใช้วาจาสุภาพและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย รองลงมาได้แก่ประเด็นการให้บริการด้วยอัธยาศัยดี ประเด็นการมีมิตรไมตรีต่อผู้มาติดต่อราชการ และประเด็นการให้บริการอย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา รองลงมาได้แก่ประเด็นการกระตือรือร้นในการให้บริการ การเอาใจใส่สนใจในงานที่จะบริการ และประเด็นการมีวินัยการทำงานอย่างเป็นระบบ ประเด็นการรับฟังและแก้ไขปัญหอย่างเต็มใจ และประเด็นสุดท้ายคือการรับฟังและแก้ไขปัญหอย่างเต็มใจ

2.3 ด้านคุณภาพและมาตรฐานของการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ว่าคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมีคุณภาพ โดยประเด็นที่เป็นอันดับหนึ่งคือการมีความรู้ความชำนาญของผู้ให้บริการ รองลงมาประเด็นการเข้าใจและรู้จักผู้มาติดต่อราชการ การเข้าถึงผู้มาติดต่อราชการ การอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และประเด็นความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ รองลงมาประเด็นการให้บริการอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ประเด็นการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง และประเด็นสุดท้ายคือ การแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน โดยประเด็นแรกให้ข้อเสนอแนะว่าบุคลากรกองแผนงานควรมีการจัดทำแผนงบประมาณที่ชัดเจนและถูกต้อง รองลงมาคือเสนอแนะให้บุคลากรกองแผนงานควรมีวางแผนในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ให้บุคลากรกองแผนงานควรมีการวางแผนการขอข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆภายใน มหาวิทยาลัย อย่างถูกต้องชัดเจน รองลงมาคือเสนอแนะให้บุคลากรกองแผนงานควรให้ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลบุคลากรกองแผนงาน ควรกำหนดระยะเวลาในการจัดทำแผนงบประมาณให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง บุคลากรกองแผนงานควรตอบคำถามให้ถูกต้องตามประเด็นคำถาม รองลงมาบุคลากรกองแผนงานควรมีความจริงใจในการให้บริการ บุคลากรกองแผนงานควรให้ความเสมอภาคกับผู้มาขอใช้บริการ บุคลากรกองแผนงานควรมีการเชิญประชุมที่ถูกต้องและเหมาะสม บุคลากรกองแผนงาน ควรให้ข้อมูลต่อผู้ขอรับบริการอย่างรวดเร็ว ส่วนข้อเสนอแนะประเด็นงานวิจัยสถาบันควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ด้านวิจัยและควรแต่งกายให้เหมาะสมกับสถานที่ราชการมีเพียงส่วนน้อย ซึ่งแม้ว่าในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีคุณภาพ แต่ในประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอแนะระบุการบริการที่ควรปรับปรุงอย่างชัดเจนมานั้น เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของกองแผนงาน คือมุ่งมั่นให้กองแผนงานเป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและประชาคมในการนำพามหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายของมหาวิทยาลัย ก็ควรรับฟังและถือเป็นโอกาสที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานเพื่อให้มีคุณภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบุคลากรกองแผนงานและผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ รับรู้ว่าการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีคุณภาพ โดยข้อมูลในการประเมินผลคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานในแต่ละประเด็น อธิการบดี และผู้อำนวยการกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและบุคลากรกองแผนงานสามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลในการประเมินคุณภาพการให้บริการในแต่ละประเด็น เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน ให้มีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจต่อผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันคุณภาพของ

การให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้อำนวยการกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้อำนวยการกองแผนงานควรนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติงานและ พัฒนาบุคลากรของกองแผนงานในประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) ควบคุมและกำกับให้หัวหน้างานทุกงานจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จร่วมกันและใช้วิธีการติดตามประเมินผลทุก ขั้นตอน เพื่อเป็นการปรับแผนงาน และการดำเนินงานทุกระยะให้สอดคล้องกับทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่
- 2) ควบคุมและสั่งการให้หัวหน้างานวิเคราะห์แผนและงบประมาณกำหนดแผนการจัดทำงบประมาณ และมีการชี้แจงขั้นตอนการจัดทำงบประมาณให้มีความถูกต้องและชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน และได้ข้อมูลอย่างถูกต้องและเชื่อถือได้
- 3) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองแผนงานอย่างจริงจัง เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบในการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรกองแผนงาน ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการต่อผู้มาขอใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ควรนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะในประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการดังนี้

1. ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องและชัดเจนของข้อมูลที่จะมีการเผยแพร่ออกตามหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้
2. ควรให้การบริการต่อผู้มาติดต่อใช้บริการอย่างจริงจังและเต็มใจให้บริการโดยเท่าเทียมกัน และไม่มีการเลือกปฏิบัติ
3. ควรมีความรู้จริง และความแม่นยำในข้อมูลเพื่อการตอบคำถามจากผู้มาใช้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็ว
4. ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องนี้ในครั้งต่อไป

1) ควรมีการทำวิจัยให้กว้างขึ้นในแง่ของหน่วยงานที่ทำการวิจัย เพื่อให้ครอบคลุมหน่วยงานทั้งมหาวิทยาลัยที่มีการให้บริการ หรืออาจจะทำการวิจัยหน่วยงานในแต่ละภาค เช่น ภาคเหนือ จะทำให้ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น

2) ควรทำวิจัยให้ลึกซึ้งขึ้นเนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ไม่ได้บอกว่าเพราะอะไร ที่ผลการให้บริการเป็นเช่นนั้น ผู้วิจัยควรออกแบบเครื่องมือให้สามารถแสดงผลการให้บริการได้ว่ารายละเอียดส่งผลให้การให้บริการของบุคลากรที่มีคุณภาพคืออะไร

3) ควรทำวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน เปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2545. **คู่มือระบบการควบคุมภายใน กองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้**. เชียงใหม่: ไม่ระบุสถานที่พิมพ์.
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2547. **รายงานประเมินตนเองสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้**. เชียงใหม่: ไม่ระบุสถานที่พิมพ์.
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2548. **แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยแม่โจ้**. เชียงใหม่: ไม่ระบุสถานที่พิมพ์.
- จำเนียร โชติช่วง. 2532. **จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ถวิล ธาราโกชน. 2540. **จิตวิทยาทั่วไป: การรับรู้**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- _____. 2541. **จิตวิทยาทั่วไป: การรับรู้**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- นริทธิย์ พุ่งกาวิ. 2537. “คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ”. วารสารพัฒนาชุมชน 34, 5 (มีนาคม): 1-9.
- นำชัย ทนุผล. 2540. **วิธีการเตรียมโครงการวิจัย**. เชียงใหม่: สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญเดิม พันรอบ. ไม่ระบุปีพิมพ์. **จิตวิทยาสังคม**. ชลบุรี: ภาควิชาสังคมวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พลภพ กวีกุล. 2548. **ทัศนคติของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ต่อการดำเนินโครงการ กิจกรรม 5ส**. ค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. 2538. “หัวใจสำคัญของการบริการงานให้ประสบความสำเร็จ”. วารสาร พัฒนาชุมชน 34, 3 (มีนาคม): 14.
- ไพบุลย์ เทวรักษ์. 2537. **จิตวิทยา: ศึกษาพฤติกรรมภายนอกและภายใน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ เอส.ดี.เพรส.
- ไพโรจน์ พรหมศาสน. 2541. “การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ”. วารสารพัฒนาชุมชน 37, 7 (สิงหาคม): 6.
- รัจรี นพเกตุ. 2539. **จิตวิทยาทั่วไป: การรับรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ปรากฏพิมพ์.

ลาดทองใบ ภู่อภิรมย์. 2535. **ประสาทสัมผัสและการรับรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร:

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิทยา ด้านดำรงกุล. 2545. **บริการบ้านใจ**. กรุงเทพมหานคร: มติชน.

ศิณีย์ สังข์ศรีศรี. 2538. “เทคนิคการให้บริการผู้มาติดต่องาน อย่างมีประสิทธิภาพ”. **วารสาร**

พัฒนาชุมชน 34, 5 (พฤษภาคม): 14-19.

สมิต ด้ชณกร. 2545. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์สายธาร.

สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2545. **คู่มือการประกันคุณภาพ**

การศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้: ไร่ระบุดสถานทีพิมพ์.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2544. **สำมะโนประชากรและเคหะ พ.ศ.2543**. กรุงเทพมหานคร บริษัท

ส.เอเชียเพรส(1989)จำกัด.

สุชา จันทรโสม. 2531. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สุปราณี สอนธิรัตน์. 2545 “หลักการบริการที่ดี” **วารสารพัฒนาชุมชน** 42 , 8 (มิถุนายน): 145

สุรางค์ จันทรโสม. 2529. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.

อภัย จันทรจุลกะ. 2539. “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการ”. **วารสารพัฒนาชุมชน**

35, 10 (ธันวาคม): 11-16.

อมรพันธุ์ วัฒนันท์. 2540. “การพัฒนาทีมงาน”. **วารสารพัฒนาชุมชน** 35, 9 (กุมภาพันธ์): 19-20.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถาม

แบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 4 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ.....ปี (ถ้าเกิน 6 เดือน ให้ถือเป็น 1 ปี)

3. หน่วยงานที่

สังกัด.....

4. ตำแหน่ง

งาน.....

5. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรี

☐

ปริญญาโท

6. ลักษณะของงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

☐ งานวิเคราะห์แผนและนโยบาย เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ วิเคราะห์งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์อัตราค่าจ้างของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ภาระงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

☐ งานวางแผนแม่บท เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงาน สรุปวิเคราะห์การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย และติดตามประเมินผลแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพวิเคราะห์แผนงาน/งาน/โครงการต่างๆ และเสนอแนะปรับปรุงแผนและโครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติทบวงมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

☐ งานวิจัยสถาบันเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รวบรวมและจัดทำข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลหลักสูตรการศึกษา ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลสภาพการใช้สอยอาคาร

☐ งานธุรการเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานธุรการ งานสารบรรณ การประชุม การเงิน ดูแลรักษาเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานตลอดจน การจัดประชุมของคณะกรรมการต่างๆ ที่กองแผนงานรับผิดชอบ และหน้าที่ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายใด และที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณีพิเศษ

7. อายุราชการ.....ปี

ส่วนที่ 2. คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานในแต่ละข้อความและโปรดกาเครื่องหมาย (X) ลงท้ายข้อความการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน

ข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ	
	ดี	ไม่ดี
ลักษณะของผู้ให้บริการ		
1.การยิ้มแย้มและการเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อราชการ		
2.การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ		
3.การให้เกียรติต่อผู้มาติดต่อราชการ		
4.การสมัครใจและเต็มใจให้บริการ		
5.การมีกริยาอ่อนโยน สุภาพมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน		
6.มีการกระตือรือร้นในการให้บริการ		
พฤติกรรมของผู้ให้บริการ		
1.การให้บริการด้วยอัธยาศัยดี		
2.การมีมิตรไมตรีต่อผู้มาติดต่อราชการ		
3.การเอาใจใส่สนใจในงานที่จะบริการ		
4.การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย		
5.การใช้วาจาสุภาพ		
6.การควบคุมอารมณ์มั่นคง		
7.การรับฟังและแก้ไขปัญหาย่างเต็มที่		
8.การกระตือรือร้นในการให้บริการ		
9.การมีวินัยการทำงานอย่างเป็นระบบ		
10.การให้บริการอย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา		
คุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ		
1.การเข้าถึงผู้มาติดต่อราชการ การอำนวยความสะดวกในด้านเวลา		
2.การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง		
3.การมีความรู้ความชำนาญของผู้ให้บริการ		
4.การมีความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ		
5.การให้บริการอย่างถูกต้องและมีความสม่ำเสมอ		
6.การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและถูกต้อง		
7.การเข้าใจและรู้จักผู้มาติดต่อราชการ		

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของบุคลากรกองแผนงานในทรณะของผู้มาใช้
บริการในฐานะที่ท่านมาใช้บริการจากบุคลากรกองแผนงาน ท่านคิดว่ากองแผนงานควรมี
การปรับปรุงการให้บริการด้านใดบ้าง กรุณาระบุเป็นข้อๆในทรณะของท่าน

1.....

.....

.....

2.....

.....

.....

3.....

.....

.....

4.....

.....

.....

5.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณากรอกแบบสอบถาม

มยุรา ชูทอง

ผู้วิจัย



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

นามผู้วิจัย	นางมยุรา ชูทอง
วันเดือนปีเกิด	28 มกราคม 2518
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2525 ประถมศึกษา ปีที่ 1-6 โรงเรียนวัดหนองไทร ตำบลหนองไทร อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2531 มัธยมศึกษา โรงเรียนพุนพินพิทยาคม ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2537 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยชุมชน สุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2541 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2550 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 พนักงานธุรการ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2548 พนักงานประจำสำนักงาน 2 กองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2549 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน กองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่