

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์
และประสานงานวิจัยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้



นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2561

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์
และประสานงานวิจัยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้



นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์
และประสานงานวิจัยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กล่อมธงเจริญ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริดา ศรีนฤวรรณ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณิศา เตชเถกิง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เม่งอำพัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อเรื่อง	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และ ประสานงานวิจัยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ชื่อผู้เขียน	นางสาวนันทิกานต์ แก้วไทรนันท์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กล่อมธงเจริญ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กับนักวิจัยที่ขอคืนทุน และนักวิจัยที่ขอขยายเวลาการส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2559 และ พ.ศ. 2560 รวมทั้งสิ้น 4 โครงการ และแบบสอบถามจากนักวิจัยที่ขอรับทุนการวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2559 และ พ.ศ. 2560 จำนวน 196 โครงการ พบว่าใน ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในภาพรวมพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ จากผลการศึกษาข้างต้นทั้งแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามนั้น ได้นำไปประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตรควรมีชุดยูนิฟอร์มหรือกำหนดชุดฟอร์มในแต่ละวันให้เจ้าหน้าที่แต่งการเหมือนกัน หรือสัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงการเป็นผู้ให้บริการของหน่วยงาน เช่น ป้ายชื่อคล้องคอ จะทำให้ภาพลักษณ์ดูมีความพร้อมที่จะให้บริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรมีการจัดตั้งศูนย์การให้คำปรึกษาแบบครบวงจร 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ควรสร้างความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่พนักงาน ซึ่งควรมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ สร้างความรู้ความสามารถใน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกัน 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ รวมทั้งรับผิดชอบต่อคำพูดที่ให้ไว้กับนักวิจัย เป็นต้น



Title	A GUIDELINE FOR SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF THE STRATEGY AND RESEARCH COORDINATION SECTION, OFFICE OF AGRICULTURAL RESEARCH AND EXTENSION, MAEJO UNIVERSITY
Author	Missnanthikarn Kaewsainan
Degree	Master of Business Administration in Business Administration
Advisor Committee Chairperson	Dr. Kunpatsawee Klomthongjareon

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate: 1) problems encountered in the provision of services of the Strategy and Research Coordination section, office of Agricultural Research and Extension, Maejo University and 2) a guideline for developing the provision of services. Interview schedule was conducted with researchers requesting fund payback and those extending completer research report submission in fiscal year 2015 , 2016 , and 2017 (4 projects). Also, questionnaire was administered with researchers requesting for the fund in fiscal year 2015, 2016, and 2017 (196 projects).

Results of the study revealed that there was a high level of problems encountered in all aspects: provision of confidence to service users; trustworthiness; understanding service users; responsiveness to service users; and concrete services. All of these could be a guideline for developing the services. This included the following: 1) concrete service – the office should have a uniform or any symbol identifying the service provider such as name tag ; 2) trustworthiness – it should have a one stop service counseling center; 3) responsiveness to service users – active service provision with communicative skills; 4) trustworthiness – creation of knowledge and potential to service providers with the same standards; and 5) understanding service users –

creation of service provider awareness to be attentive and able to solve problems of service users , etc.



กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และ
ประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำเร็จเรียบร้อยอย่าง
สมบูรณ์ โดยได้รับความกรุณาอย่างสูง ในการให้คำแนะนำ และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ เป็น
อย่างดี จากประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กลุ่มธงเจริญ กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์ ผู้วิจัยขอ
กราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ร่วมถ่ายทอดประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้

และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งความรู้ให้กับผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ขอขอบพระคุณ
นักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ที่ให้ความร่วมมือในการกรอก
แบบสอบถามและแบบให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณบิดา มารดา บุคคลใน
ครอบครัวทุกท่าน ที่ให้แรงบัลดาลใจ และสนับสนุนในทุกๆ เรื่อง ต่อการศึกษาเล่าเรียน เพื่อนร่วมรุ่นทุก
ท่าน และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือทุกๆ อย่างด้วยดีตลอดมา

นนทิกานต์ แก้วไทรนันท์

มีนาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์.....	7
บทที่ 2 งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	9
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality).....	13
ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริม วิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
กรอบแนวคิดในการวิจัย	25
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	27
สถานที่ดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากร.....	28

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	29
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของผู้เข้ามาใช้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และ ประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร.....	35
ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.....	40
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร.....	46
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เชิงลึกคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	50
สรุปผลการศึกษา.....	50
การอภิปรายผล	51
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้	54
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	57
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	61
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	62
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์.....	67
ประวัติผู้วิจัย.....	72

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปรายชื่อโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณโครงการวิจัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558-2560..... 4
2	สรุปจำนวนโครงการที่ขอคืนทุนและขยายเวลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558- 2560 5
3	ข้อมูลด้านเพศ..... 36
4	ข้อมูลด้านอายุ..... 36
5	ข้อมูลด้านระดับการศึกษา..... 36
6	ข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงาน 37
7	ข้อมูลด้านตำแหน่งในโครงการ 37
8	ข้อมูลด้านคณะ/สำนักต้นสังกัด..... 38
9	ข้อมูลวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ 39
10	ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ในภาพรวม 40
11	ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 41
12	ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 42
13	ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 43
14	ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ 44
15	ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ 45

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างและหน่วยงานภายในของสำนักวิจัยฯ	3
2 โครงสร้างและระบบการบริหารของสำนักวิจัยฯ	16
3 โครงสร้างการบริหารงาน ฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย	19
4 กรอบแนวคิดการวิจัย	26



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้จัดตั้งขึ้นในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำทางด้านเทคโนโลยีการเกษตร จัดการการศึกษามาตั้งแต่วันที่ 7 มิถุนายน 2477 จนถึงปัจจุบัน โดยมีปรัชญามุ่งมั่นพัฒนาบัณฑิตสู่ความเป็นผู้อุดมด้วยปัญญา อดทน สู้งาน เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม และมีวิสัยทัศน์เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีความเป็นเลิศทางการเกษตรในระดับนานาชาติ มีพันธกิจคือผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในวิชาการ และวิชาชีพโดยเฉพาะการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurs) ที่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงโดยเน้นทางการเกษตร วิทยาศาสตร์ประยุกต์ ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชนท้องถิ่น และสังคมของประเทศ รวมทั้งการให้โอกาสทางการศึกษาในส่วนเป้าหมายกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยโจ้ด้านการวิจัย ให้คณะ สำนัก กำหนดทิศทางการวิจัยที่สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการวิจัยของมหาวิทยาลัยที่เน้นการสร้างและพัฒนานวัตกรรมทางการเกษตร และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เพื่อให้มีผลงานวิจัยที่สามารถนำไปบูรณาการสู่การเรียนการสอนและบริการวิชาการแก่สังคม ให้มีการแสวงหาเงินทุนและทรัพยากรให้เพียงพอต่อการวิจัยของบุคลากร ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และผลิตภัณฑ์ โดยเน้น อุตสาหกรรมที่ใช้ผลิตผลทางการเกษตร ให้มีการจัดการประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปีและวันนักวิจัย เพื่อเผยแพร่แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้มาจากการวิจัย ให้มีการเพิ่มจำนวนการตีพิมพ์ผลงานการวิจัยของบุคลากรของมหาวิทยาลัยในวารสารทางวิชาการเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 25 ต่อปี หรือมีการนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมสัมมนาทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ และ / หรือมีการจดสิทธิบัตรงานวิจัยและนวัตกรรม ให้มีการเสนอผลงานหรือตีพิมพ์บทความจากปัญหาพิเศษวิทยานิพนธ์ หรือผลงานวิจัยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในวารสารทางวิชาการไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 จัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศทางวิชาการด้านการเกษตร เพื่อร่วมพัฒนางานวิจัยและแสวงหาองค์ความรู้กับองค์กรหรือสถาบันที่มีชื่อเสียงทั้งใน และต่างประเทศในลักษณะหุ้นส่วนและเครือข่าย เพื่อพัฒนาศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางวิชาการของบุคลากรสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรม และองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางการเกษตรและวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เพื่อ

การเรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่สังคมสร้างและพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เชิงบูรณาการด้านการเกษตร เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ ค้นคว้า และรวบรวมองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีเกษตรสมัยใหม่ ที่เป็นศาสตร์ผสมผสานสอดคล้องกับวัฒนธรรมพื้นที่ส่งเสริมการดำรงศิลปวัฒนธรรมด้านการเกษตร รวมทั้งวัฒนธรรมท้องถิ่น ตลอดจนการรักษาระบบนิเวศของทรัพยากรธรรมชาติสร้างและพัฒนา ระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง เพื่อความเจริญรุ่งเรือง วัฒนาของสังคมไทยที่มีการเกษตรเป็นรากฐาน (สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2558)

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีฐานะเทียบเท่าคณะใน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยเริ่มก่อตั้งขึ้นมาพร้อมกับคณะผลิตกรรมการเกษตรและคณะธุรกิจการเกษตร ในปี พ.ศ. 2518 เมื่อวิทยาลัยเกษตรกรรมเชียงใหม่ได้ยกฐานะขึ้นมาเป็นสถาบันเทคโนโลยีการเกษตร สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย สำนักวิจัยฯ มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านการวิจัยและด้านการบริการ วิชาการแก่สังคม ซึ่งเป็นงานที่กระทำต่อเนื่องกันมาตั้งแต่สมัยที่สถาบันการศึกษาแห่งนี้ยังเป็น โรงเรียนฝึกหัดครูประถมกสิกรรมภาคเหนือ โดยในระยะแรกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518-2521 นั้น สำนักวิจัย และส่งเสริมวิชาการการเกษตรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานวิจัยและงานบริการวิชาการแก่สังคมเพียง 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิจัย ฝ่ายฝึกอบรม และฝ่ายส่งเสริมการเกษตร

ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 ได้จัดตั้งฝ่ายขยายพันธุ์พืชและสัตว์ และในปี พ.ศ. 2523 ก็ได้มีการ จัดตั้งฝ่ายพัฒนาเกษตรที่สูง รับผิดชอบด้านการบริการวิชาการแก่เกษตรกรบนที่สูงเพื่อสนับสนุน โครงการตามพระราชดำริฯ หลังจากที่ “สถาบันเทคโนโลยีการเกษตร” ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “สถาบัน เทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้” ในปี พ.ศ. 2525 ฝ่ายพัฒนาเกษตรที่สูงได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ฝ่ายพัฒนา เกษตรที่สูงและโครงการพิเศษ” ตั้งแต่ปี พ.ศ.2529 เป็นต้นมา และในปี พ.ศ. 2541 ฝ่ายได้เปลี่ยนชื่อ จากเดิมมาเป็น “ฝ่ายพัฒนาเกษตรที่สูง” และ ในปี พ.ศ. 2543 สำนักวิจัยฯ ได้รับมอบหมายจาก มหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นผู้ดูแลการบริหารจัดการศูนย์การศึกษาและฝึกอบรมนานาชาติตามมติ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 11/2546 เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2546 โดยงานในความ รับผิดชอบของสำนักวิจัยฯ ก็ยังคงดำเนินงานติดต่อกันมาด้วยสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของ สถาบันการศึกษาและจะดำเนินงานต่อไป โดยแบ่งภาระหน้าที่ให้กับฝ่ายต่างๆ ตามลักษณะของงาน เป็น 1 สำนักงานเลขานุการ ประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งาน นโยบาย แผนและประกันคุณภาพ และงานการศึกษาและฝึกอบรมนานาชาติ กับอีก 5 ฝ่าย ประกอบด้วยฝ่ายวิจัย ฝ่ายฝึกอบรม ฝ่ายส่งเสริมการเกษตร ฝ่ายขยายพันธุ์พืชและสัตว์ ฝ่าย

พัฒนาเกษตรที่สูง และตามมติที่ประชุมคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 2/2553 เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2553 ได้ให้ศูนย์การศึกษาและฝึกอบรมนานาชาติ ไปสังกัดศูนย์อาคารที่พัก

และตามมติที่ประชุมคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 5/2553 เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2553 เห็นชอบการปรับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักวิจัย และส่งเสริมวิชาการการเกษตร ดังนี้ (สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2558)

1. สำนักงานเลขานุการ
2. ฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย
3. ฝ่ายนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี
4. ฝ่ายปรับปรุงและพัฒนาพันธุ์กรรมพืชและสัตว์



ภาพที่ 1 โครงสร้างและหน่วยงานภายในของสำนักวิจัยฯ

ที่มา : สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2558)

ตารางที่ 1 สรุปรายชื่อโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณโครงการวิจัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558-2560 ณ วันที่ 6 มีนาคม 2560

ปีงบประมาณ	2558	2559	2560
จำนวนโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ	83	94	96
โครงการวิจัย			
จำนวนงบประมาณ	20,910,600	27,276,800	29,614,200
แยกตามคณะ / สำนัก / ศูนย์			
- คณะพัฒนาการท่องเที่ยว	2	6	2
- คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ	9	12	8
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม	5	8	9
- คณะผลิตกรรมการเกษตร	9	14	12
- คณะวิทยาศาสตร์	29	31	33
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - ชุมพร	8	6	7
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - แพร่ เฉลิมพระเกียรติ	3	1	3
- คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร	1	7	2
- สำนักหอสมุด	2	-	-
- คณะเศรษฐศาสตร์	11	14	5
- คณะบริหารธุรกิจ	3	2	4
- สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร	1	1	2
- สถาบันบริการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์	2	1	2
- คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี	1	-	1
- ศูนย์กล้วยไม้และไม้ดอกไม้ประดับ	1	-	-
- วิทยาลัยบริหารศาสตร์	1	1	-
- สำนักงานอธิการบดี	1	1	-
- วิทยาลัยพลังงานทดแทน	1	4	9
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	-	1	-

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปีงบประมาณ	2558	2559	2560
- คณะศิลปศาสตร์	-	1	-
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาไส้เดือนดิน	-	3	-
- บัณฑิตวิทยาลัย	-	1	-

ที่มา: งานยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย (2560)

ตารางที่ 2 สรุปจำนวนโครงการที่ขอคืนทุนและขยายเวลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558 – 2560 ณ วันที่ 6 มีนาคม 2560

ปีงบประมาณ	2558	2559	2560
จำนวนโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณโครงการวิจัย	83	94	96
- โครงการที่ขอคืนทุน	2	2	1
- โครงการที่ขอขยายเวลา	2	-	-

ที่มา: งานยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย (2560)

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558- 2560 มีโครงการวิจัยที่ขอคืนทุนโครงการที่ต้องขอขยายเวลา ซึ่งปัญหาข้างต้นอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การทำสัญญาเงินทุนไม่ถูกต้อง การเบิกจ่ายเงินผิดวิธี และการใช้แบบฟอร์มที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น

และ ฉวีวรรณ ชงงาม (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ นั้นได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยวัดคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จากผลการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และยังไม่มีการศึกษาการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายกลยุทธ์ที่ฝ่าย

ยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ วางไว้ เพื่อสามารถนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขให้มีการบริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีขอบเขตของการวิจัยในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาผู้รับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรโครงการบริการวิชาการในปีงบประมาณ 2558- 2560 ที่เข้ามาติดต่อกานวิจัย ที่สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร จำนวน 196 โครงการ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ สืบหาข้อมูลภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ วิทยาเขต เชียงใหม่, แพร่ เฉลิมพระเกียรติ และ ชุมพร
3. ขอบเขตด้านเวลา ในการทำวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยละเอียดเก็บข้อมูลในช่วงเวลา ระหว่าง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ถึง เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560
4. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขแผนงานวิจัย ด้านงานวิจัยของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นิยามศัพท์

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อการได้คุณภาพบริการของด้านงานวิจัยของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

1. **ความเป็นรูปธรรมของบริการ** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
2. **ความเชื่อถือไว้วางใจได้** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้
3. **การตอบสนองต่อผู้รับบริการ** หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ แก่ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย
4. **การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ** หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
5. **การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ** หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ผู้รับผิดชอบโครงการ หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป หรือถ้าไม่เกิน 3 ปี และไม่เคยเป็นหัวหน้าโครงการวิจัยใดๆมาก่อน จะต้องต้องมีนักวิจัยอาวุโสเป็นที่ปรึกษาของโครงการและมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา โดยต้องมีลายเซ็นของที่ปรึกษาในโครงการด้วย

ฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ติดต่อประสานกับหน่วยงานดูแลงานด้านบริหาร ประสานงาน ให้ข้อมูลงานวิจัย งานวิจัยและพัฒนา งานวางแผนและบริการงานวิจัย ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงาน/บุคคลภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดูแลด้านเอกสารงานวิจัยของอาจารย์ มีหน่วยงานย่อย 3 งาน ภายใต้การบังคับบัญชาของรองผู้อำนวยการสำนักวิจัยฯ ฝ่ายวิจัย

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักวิจัยฯ มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านการวิจัยและด้านการบริการวิชาการแก่สังคม เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการจัดการด้านงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร โดยมีภารกิจหลักๆ ในการให้บริการ (4 ฝ่าย) คือ

1. สำนักงานเลขานุการ
2. ฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย
3. ฝ่ายนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี
4. ฝ่ายปรับปรุงและพัฒนาพันธุกรรมพืชและสัตว์

บทที่ 2

งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารต่างๆ และผลงานที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางการวิจัย โดยแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

2.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service quality)

2.3 ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัย และส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวความคิด

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

คำว่า “บริการ” (Service) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่คนๆ หนึ่ง หรือองค์กรหนึ่ง ตอบสนองความต้องการของคนอีกคนหนึ่ง เพื่อให้ได้รับความสุข ความสบายหรือความพึงพอใจ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญได้อธิบายถึงความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

P Kotler (2000) กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำ ที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวว่า “การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

दनัย เทียนพุ่ม (2543) กล่าวว่า “การบริการ คือ การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน” และกล่าวเพิ่มเติมไว้อีกว่า การบริการในเชิงการตลาด เป็นคุณค่าเสริมของตัวสินค้า เป็นคุณค่าสำคัญของสินค้า และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญกว่าตัวสินค้า ซึ่งคำว่า “บริการ” (Service) ประกอบด้วยตัวอักษรที่สื่อความหมายดังนี้

$S = Smiling \ \& \ Sympathy$ ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

$E = Early \ Response$ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

$R = Respectful$ แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

$V = Voluntariness\ Manner$ การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่งาน
อย่างเสียไม่ได้

$I = Image\ Enhancing$ การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
ด้วย

$C = Courtesy$ ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

$E = Enthusiasm$ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการ
มากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและ
เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายาม
ใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงาน
บริการมีลักษณะเฉพาะ คือ

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกทันที
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคน และหน่วยงาน
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก
6. สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์กรเป็นเวลานาน
7. หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้าง และทำลายงานบริการ

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำ
และการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำ
ขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่าง
ทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่
เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

ลักษณะของการบริการ

ปณิศา ลัญจนาพันธ์ (2550) ได้กล่าวถึง ลักษณะบริการว่าสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ
ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง)
ไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำ

การซื้อ เช่น การทำคัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service quality) เพื่อให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในจับต้องได้ให้มากที่สุดโดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ และ เอนก สุวรรณบัณฑิต (2554) ได้กล่าวไว้ว่าหลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ มีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และ อื่นๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกันประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความ

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทาง เช่นกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และ พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและเป็นมิตร โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

จากองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการบริการมี 7 ประการ คือ ประการแรก ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรง ที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ประการที่สอง ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้ เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประการที่สาม ความพร้อมในการบริการ (Readiness) บริการหรือธุรกิจบริการ จำเป็นต้อง

ตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่จะ
 สอนบริการได้อย่างฉับพลัน และทันใจก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ประการที่สี่
 ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) ทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึง
 คุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ ประการที่ห้า ความสนใจต่อการบริการ (Interest)
 ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อ โดยเสมอภาค
 กัน ประการที่หก ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มี
 ชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีทักษะและ
 จิตสำนึกของการให้บริการ และประการที่เจ็ด ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ
 (Efficiency) การกำหนดแผน ในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มี
 คุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality)

ความหมายของคุณภาพ (Quality)

คุณภาพ คือสิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ Gronroos (1990) คุณภาพของสินค้า (Product Quality) คือระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอยและตอบสนอง
 ความต้องการที่ตั้งใจ หรือความคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์
 (2539)

ความหมายของคุณภาพของบริการ (Service Quality)

คุณภาพของบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของ
 บริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการ
 ไปแล้ว

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2550) อธิบายว่าโดยทั่วไปคุณภาพของการบริการที่เกิดจากการ
 รับรู้ของลูกค้าจะสามารถแบ่งคุณภาพออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้

- คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) คุณภาพเชิงเทคนิคนี้ หมายถึง คุณภาพที่
 เกิดจากการที่ลูกค้าประเมิน ผลลัพธ์ของการบริการที่ลูกค้าได้รับ หรืออีกนัยหนึ่ง ลูกค้าจะประเมิน
 คุณภาพของการบริการโดยการพิจารณาว่าเขาจะได้รับ อะไร หลังจากทีกระบวนการผลิตบริการและ
 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการสิ้นสุดลง การประเมินคุณภาพประเภทนี้มักจะเป็นการ
 ประเมินตามสภาพความเป็นจริงว่าการบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นสามารถแก้ปัญหาให้กับเขาได้หรือไม่

- คุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) หมายถึง คุณภาพที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมิน กระบวนการ หรือ วิธีการในการให้บริการว่าเขาได้รับการบริการ อย่างไรโดยลูกค้าอาจจะพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ เช่น รูปลักษณ์ภายนอกของสถานบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง คำพูด และ มารยาทของการให้บริการ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การบริการที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจอย่างต่อเนื่องยาวนานแก่ผู้รับบริการ บริการที่ดีเป็นมากกว่าความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน หรือความยิ้มแย้มแจ่มใส บริการที่ดีเริ่มด้วยการมีมุมมองเดียวกับผู้รับบริการ คิดอย่างเดียวกับผู้รับบริการคิดทำในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง บริการที่ดี คือการสร้างประสบการณ์ที่ดี ที่น่าจดจำให้ผู้รับบริการทุกคน

ซีแธมล์ พาราซูรามานและคณะ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมน้อยกว่าแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550: 75)

ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่ซีแธมล์ พาราซูรามานและคณะที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ คือ

- มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในบริการ

- มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

- มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

- มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

- มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

- มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

- มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่างๆ

- มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

- มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

- มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากจากโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการโดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; LoveLock, 1996: 464-466) ประกอบด้วย

- มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

- มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

- มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทัน่วงที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

- มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้อาจารย์วัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

โครงสร้างและระบบการบริหารของสำนักวิจัยฯ



ภาพที่ 2 โครงสร้างและระบบการบริหารของสำนักวิจัยฯ

ที่มา : สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2558)

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ของสำนักวิจัยฯ

ปรัชญา “มุ่งพัฒนาการบริหารงานวิจัยและบริการวิชาการสู่สังคมโดยมีการเกษตรเป็นรากฐาน”

วิสัยทัศน์ “เป็นศูนย์กลางพัฒนางานการวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ระดับนานาชาติ”

พันธกิจ

1. เสนอกรอบนโยบายและแผนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการเกษตร ที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของชาติ
2. เสนอกรอบนโยบายและแผนงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยที่สนองต่อ Road map การพัฒนามหาวิทยาลัย
3. เพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในด้านการวิจัยและบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย
4. เป็นศูนย์กลางการบริหารงานวิจัยและบริการวิชาการและสร้างเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน
5. สนับสนุนการดำเนินงานมูลนิธิโครงการหลวงและโครงการตามพระราชดำริ
6. เป็นศูนย์ประสานงานเกษตรอินทรีย์และสร้างเครือข่าย
7. เป็นศูนย์รวบรวมพันธุ์กรรมพืชและสัตว์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแหล่งองค์ความรู้ด้านการวิจัยและถ่ายทอดเทคโนโลยี
2. เพื่อประสานงานและบริหารจัดการงานวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์ประเมินผล เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อใช้ เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาในการวางนโยบายและพัฒนางานวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ
3. เพื่อเป็นศูนย์กลางการพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของนักวิจัยและบุคลากรในการวิจัยให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
4. เพื่อเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานบริการวิชาการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ ในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ
5. เพื่อสร้างเครือข่ายการวิจัยและบริการวิชาการกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในและต่างประเทศ
6. เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิโครงการหลวงและโครงการตามพระราชดำริ

บุคลากร

สำนักวิจัยฯ มีบุคลากรทั้งสิ้น 64 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 14 คน (สาย ข = 10 คน และสาย ค = 4 คน) พนักงานมหาวิทยาลัย 21 คน พนักงานราชการ 13 คน ลูกจ้างประจำ 11 คน ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ 5 คน (สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2559)

อาคารสถานที่

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ชั้นที่ 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา 63 หมู่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50290
Tel. 0 5387 3400 E-mail: Researchmju@mju.ac.th

สำหรับงานวิจัย ที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีหน้าที่ติดต่อประสานกับหน่วยงานดูแลงานด้านบริหาร ประสานงาน ให้ข้อมูลงานวิจัย งานวิจัยและพัฒนา งานวางแผนและบริการงานวิจัย ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงาน/บุคคลภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดูแลด้านเอกสารงานวิจัยของอาจารย์ มีหน่วยงานย่อย 3 งาน ภายใต้การบังคับบัญชาของรองผู้อำนวยการสำนักวิจัยฯ ฝ่ายวิจัยคือ

1. งานยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย กำหนดกรอบ ทิศทาง นโยบายและกลไกการวิจัย สร้างและพัฒนานักวิจัย แสวงหาแหล่งทุนวิจัยและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัย ดำเนินการด้านกองทุนวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมทั้งติดตามและประเมินคุณภาพงานวิจัย
2. งานบริหารและประสานงานวิจัย กับแหล่งทุนอุดหนุนการวิจัยทั้งภายในและภายนอก พัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการวิจัยตามกระบวนการ PDCA รวมทั้งประสานงานโครงการวิจัย
3. งานวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัย รวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัย เพื่อการเผยแพร่และการนำไปใช้ประโยชน์

ฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ดูแลงานด้านบริหาร ประสานงาน ให้ข้อมูลงานวิจัย งานวิจัยและพัฒนา งานวางแผนและบริการงานวิจัย ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงาน/บุคคลภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดูแลด้านเอกสารงานวิจัยของอาจารย์ มีหน่วยงานย่อย 3 งาน ภายใต้การบังคับบัญชาของรองผู้อำนวยการสำนักวิจัยฯ ฝ่ายวิจัยคือ

1. งานยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย กำหนดกรอบ ทิศทาง นโยบายและกลไกการวิจัย สร้างและพัฒนานักวิจัย แสวงหาแหล่งทุนวิจัยและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัย ดำเนินการด้านกองทุนวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมทั้งติดตามและประเมินคุณภาพงานวิจัย
2. งานบริหารและประสานงานวิจัย กับแหล่งทุนอุดหนุนการวิจัยทั้งภายในและภายนอก พัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการวิจัยตามกระบวนการ PDCA รวมทั้งประสานงานโครงการวิจัย

3. งานวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัย รวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัย เพื่อการเผยแพร่และการนำไปใช้ประโยชน์



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารงาน ฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย

ที่มา : สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2558)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกียรติคุณ จีรกาลวสาน (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent sample t-test, One-way ANOVA, LSD และMultiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านวัตถุประสงค์ สามารถจับต้องได้ ด้านความเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความแน่นอน มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนของการให้บริการ พบว่า ด้าน

บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ (X_1) ด้านความแน่นอน (X_2) ด้านวัตถุประสงค์/สิ่งที่สามารถจับต้อง (X_3) ด้านความเข้าใจ (X_4) และด้านความรับผิดชอบ (X_5) ส่งผลต่อการให้บริการโดยรวม (\hat{Y}_T) สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ คือ $\hat{Y}_T = 3.30 + 0.16 X_1 + 0.07 X_2 + 0.08 X_3 + 0.14 X_4 + 0.03 X_5$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.19

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 786 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด, ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการโดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตูเข้า-ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

รุ่งนภา หอมสกุล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารระบบคุณภาพและคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารระบบคุณภาพของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาเพชรบุรี 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรีและ 3) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารระบบคุณภาพกับคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ

ลูกค้าที่เป็นผู้ใช้จ่ายของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรีจำนวน 40,899 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้บริหารและพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี จำนวน 40 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารระบบคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก คือ การปรับปรุงคุณภาพ รองลงมาได้แก่ การวางแผนคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพ 2) คุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาเพชรบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง เป็นอันดับแรก คือ ด้านการมีอัตราเสียไม่ตรีรองลงมา ได้แก่ ด้านความปลอดภัย และด้านความสามารถในการ ให้บริการ และ 3) การบริหารระบบคุณภาพกับคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางบวกอยู่ในระดับต่ำ

นิภาพร นินนินนธ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน 2) ศึกษาปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา บางเขน 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัยประชากรในการวิจัยคือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติ กรรม ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน จำนวน 400 คน โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ร้อยละและไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อ หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อาชีพ และปัจจัยด้านองค์การอันได้แก่การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการความเชื่อถือ ในความสามารถของเจ้าหน้าที่การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิณทิพ ทศนา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็น

ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุระดับ การศึกษา และอาชีพ กลุ่ม จำนวน 396 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ต่ำสุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับ น้อยผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล พระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับกับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร และ 4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับกับ นักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการศึกษา คือ เชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม เชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ ผลของงานวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร ในด้านความคาดหวังประกอบด้วย 3 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านภูมิฐานะ และปัจจัยด้านรายได้ ส่วนในด้านการรับรู้ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัย

ด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านอาชีพ ปัจจัยอัตราการทำงานเข้าพัก และปัจจัยด้านวัตถุประสงค์การทำงานเข้าพัก นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวอาเซียนยังมีความคาดหวัง ในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงสุดและมีการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจสูงสุด แต่เมื่อมีค่านวนหาความแตกต่างหรือช่องว่างของทั้ง 5 คุณลักษณะตามหลักคุณภาพการบริการแล้วพบว่านักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวัง ต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร สูงกว่าการรับรู้ในทุกด้าน โดยช่องว่างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับแรกคือ คุณลักษณะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวอาเซียน

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทย และ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศของสายการบินระดับชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยศึกษาตามแนวทางทฤษฎีการวัดคุณภาพการบริการของ Parasuraman ประกอบไปด้วย 5 มิติหลักได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และการสัมผัสได้ (Tangibles)ตามลา ดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) หรือสถิติเชิงทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานผลการวิจัย ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) หรือสถิติเชิงทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ T-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้สถิติ F-test (One-Way ANOVA)ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทย และใช้สถิติ Least-Significant Different (LSD) ทำการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างเป็นรายคู่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาข้างต้นได้นำ ไปประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ คือ 1) การบริหารทุนมนุษย์ องค์กรธุรกิจสายการบินควรใช้หลักการให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างคนกับกระบวนการ ผ่านกิจกรรมการวางแผนและสรรหาทุนมนุษย์ กิจกรรมการสร้างความผูกพันของทุนมนุษย์, กิจกรรมประเมินสมรรถนะทุนมนุษย์ และกิจกรรมการให้พ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ 2) การพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กร

ธุรกิจสายการบินควรจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่พนักงานเน้นพัฒนาบุคลากรทุกระดับ โดยการ พัฒนาปัจเจกบุคคล, การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์กร 3) การพัฒนาองค์กร องค์กรธุรกิจสาย การบินในประเทศไทยควรวางแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิด เพื่อเพิ่มพูน ประสิทธิภาพและปรับปรุงองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขัน

วันวิสาข์ จักรสาร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทาง การแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน จังหวัดเชียงรายการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ในการใช้บริการ ศึกษาปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และเพื่อเสนอแนะเป็นแนวทางในการ พัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลแม่จัน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จำนวน 400 ราย โดยมีวิธีการเก็บ ข้อมูลจากแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ อายุ 60 ปี ขึ้นไป เคยมารับบริการ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเฉลี่ยรวมมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มารับบริการครั้งแรก อายุต่ำกว่า 30 ปี เชื้อชาติอื่นๆ ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่ต้อง นามาเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ คือ ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ ได้แก่ สถานที่มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอไม่เพียงพอ และความพึงพอใจการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้มาใช้บริการเคยมารับบริการ อายุ 31 ปี ขึ้นไป สัญชาติไทย ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่ต้องนำมาเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาการ บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ได้แก่ หลังจากเจาะ เลือด บริเวณที่เจาะไม่มีลักษณะเขียวช้ำ ในส่วนของข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ พบปัญหาหนักที่สุดในเรื่อง การติดต่อตั้งแต่วางบัตร ต้องรอคอยนาน เจ้าหน้าที่ขาดความเอาใจใส่ และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ จากการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางใน การพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ จากปัญหาที่พบ ในด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ โดยการนำทฤษฎีแถวคอย เข้ามาประยุกต์ใช้ และในด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยการให้คำแนะนำข้อควรปฏิบัติหลังจากเจาะเก็บเลือดแล้วแก่ผู้ให้บริการ

กัลยาณี โกสัย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานบริการวิชาการของและ ส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง วัตถุประสงค์ คุณภาพการให้บริการด้านงานบริการวิชาการ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้าน งานบริการวิชาการของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งใช้ตัวอย่าง คือ นักวิจัย ที่ได้รับการจัดสรรโครงการบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ 2557 จำนวน 71 คน ใช้

ระเบียบวิจัย คือ เชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัย และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการที่เหลืออีก 5 ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จัก และด้านความปลอดภัย ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความปลอดภัย

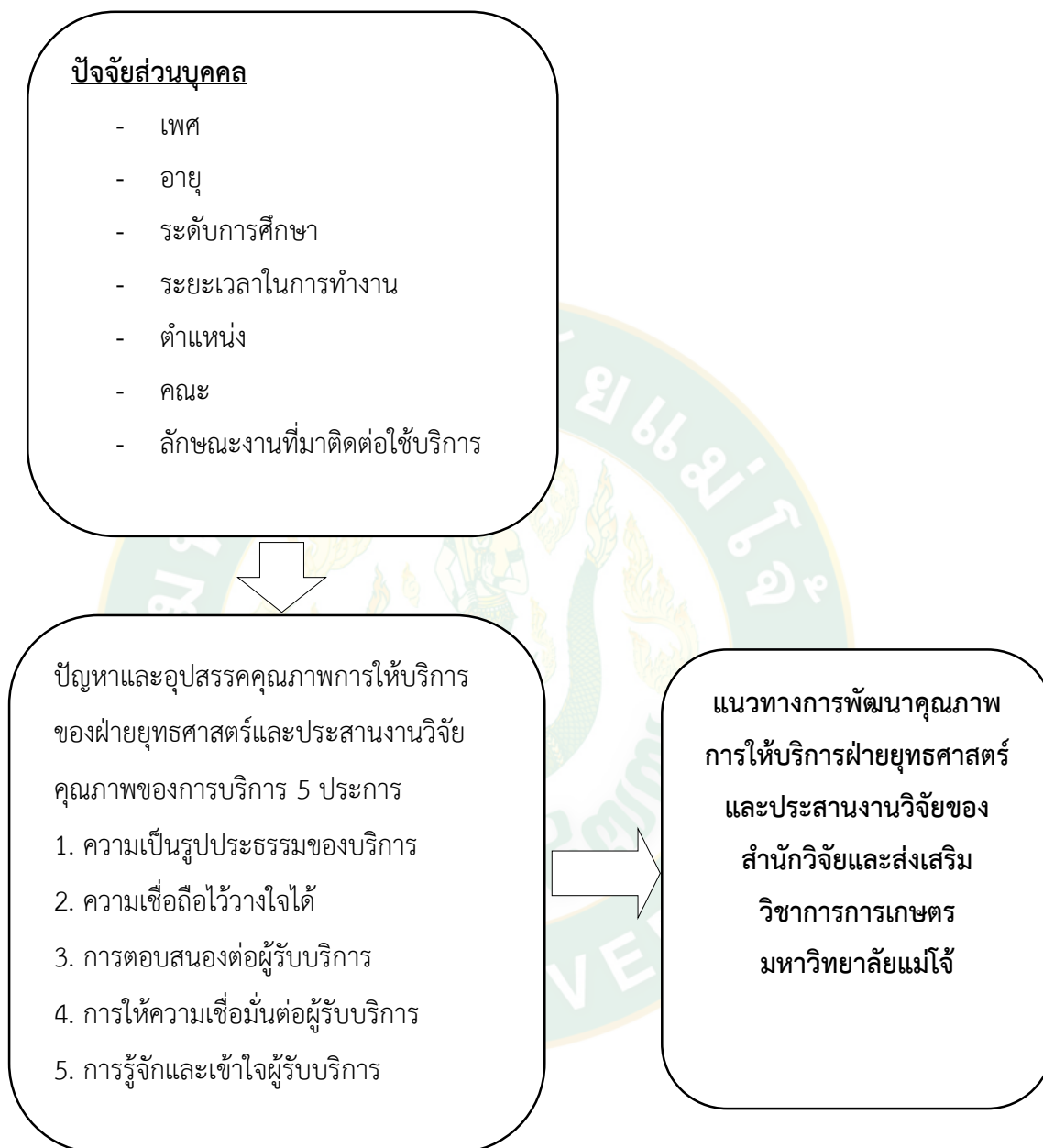
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยเลือกทฤษฎีของซีแอมล์ พาราซูรามาน และคณะมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยซีแอมล์ พาราซูรามาน และคณะ ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการ ไว้ 10 ด้านและมีการทดสอบเครื่องมือและมีการปรับปรุงเครื่องมือขึ้นมาใหม่โดยใช้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลัก โดยผู้วิจัยคิดว่าครอบคลุมและเหมาะสมกับการวิจัย โดยกรอบแนวคิดนี้จะเห็นว่าตัวแปรอิสระของงานวิจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน คณะ/หน่วยงาน ลักษณะของงานที่มาติดต่อใช้บริการ และปัญหาและอุปสรรคคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คือ คุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ตัวแปรตาม คือ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัยของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาเพื่อ ให้ได้ข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยจำแนกรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เป็นกระบวนการวิจัย ที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะทำการวิจัยเจาะลงไปถึงปัญหาและอุปสรรคคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลมา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

คณะและหน่วยต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณงานวิจัย จากฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2558-2560

ประชากร

ประชากรเชิงปริมาณ

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้รับผิดชอบโครงการ ที่ได้รับการจัดสรรโครงการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2558-2560 จำนวน 196 โครงการ ที่เข้ามาใช้บริการติดต่อฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประชากรเชิงคุณภาพ

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ โครงการที่ขอคืนทุนและขยายเวลา ที่ได้รับการจัดสรรโครงการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 4 โครงการ ปีงบประมาณ 2559 จำนวน 2 โครงการ ปีงบประมาณ 2560 จำนวน 1 โครงการ ที่เข้ามาใช้บริการติดต่อฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมทั้งสิ้น 7 โครงการ

แต่ เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านไม่สามารถที่จะให้ข้อมูลได้ เนื่องจากได้ลาออกจากการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และลาศึกษาต่อต่างประเทศ จึงได้ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 4 โครงการเท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูล ที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลจากผู้รับผิดชอบโครงการที่ขอคืนโครงการ และผู้รับผิดชอบโครงการที่ขอขยายเวลา รวมทั้งสิ้น 4 โครงการ โดยผู้วิจัยได้สร้างชุดสัมภาษณ์ ขึ้นมา 2 ฉบับ 1. ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักวิจัยที่ขอยกเลิกโครงการวิจัย 2. ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักวิจัยที่ขอยกเลิกโครงการวิจัย การเก็บข้อมูลภาคสนาม วิธีการสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค คุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค คุณภาพการให้บริการด้านงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากประเด็นปัญหาวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดในการวิจัยและศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวนแบบสัมภาษณ์ 2 ฉบับ มีวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth interview) โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นแนวทางการสร้างข้อคำถามของการสัมภาษณ์

2. กำหนดขอบเขตเนื้อหาสาระเพื่อสร้างแบบสอบถาม หลังจากทำการสร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และแก้ไขแบบสอบถามเพื่อให้มีความเที่ยงตรง ชัดเจนถูกต้องตามวัตถุประสงค์และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. นำแบบการสัมภาษณ์ฉบับร่างที่ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านการจัดการ พิจารณา แบบการสัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา

4. นำแบบการสัมภาษณ์ฉบับร่างมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษอีกครั้ง

5. จัดพิมพ์แบบการสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์ ไปสัมภาษณ์ กับผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวนแบบสอบถาม 1 ฉบับ โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม

2. ร่างแบบสอบถามและสำนวนภาษาของข้อคำถาม

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ เพื่อปรึกษาและพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม

4. ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายไปทดลองสอบถาม จากผู้เข้าใช้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย จำนวน 30 คน และนำข้อมูลในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีจำนวนคำถาม 24 ข้อ ทดสอบความเชื่อมั่นโดย Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 หรือร้อยละ 95 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้

5. จัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างการวิจัยต่อไป

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อใช้ในการขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากประชากรที่กำหนดไว้

2. นำหนังสือที่ผ่านการพิจารณาแล้ว เพื่อขออนุญาตเข้าดำเนินการเก็บข้อมูล พร้อมแนบแบบสัมภาษณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data) การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field research) เพื่อให้ได้ข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงในเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยส่งเสริมวิชาการ การเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยเป็นการสัมภาษณ์เดี่ยวแบบเผชิญหน้า โดยผู้ให้ข้อมูล คือนักวิจัยที่ขอรับทุนปีงบประมาณ พ.ศ.2558, 2559 และ 2560 นั้นมีจำนวนนักวิจัยที่ขอคืนทุนวิจัยและขอขยายเวลาในการส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ ได้มีการสัมภาษณ์ จำนวน 4 โครงการ โดยผู้สัมภาษณ์สอบถามผู้ให้ข้อมูลตามแนวคำถาม (Interview guideline) ที่วางไว้ แนวคำถามนี้เป็นคำถามปลายเปิดที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ก่อนทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้แจ้งถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งขอความอนุเคราะห์ในการจัดบันทึกและบันทึกเสียง ในระหว่างทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อทำการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นของตนเองต่ออีกฝ่ายโดยอิสระ โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60-90 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้สัมภาษณ์จะสามารให้ความร่วมมือได้มากน้อยเพียงใด ในการทำการสัมภาษณ์นั้นแต่ละรายจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะหมดข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ที่เรียกว่า ข้อมูลอิ่มตัว (Data saturation) จึงเป็นอันเสร็จสิ้นการทำการสัมภาษณ์

4. ในระหว่างทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการจัดบันทึกในประเด็นที่สำคัญหรือน่าสนใจ เมื่อเสร็จสิ้นการทำการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลอื่นๆ โดยทันที เช่น ท่าทางอริยบท น้ำเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ ตามความจริงที่สังเกตเห็น

5. ข้อมูลที่ได้มานำมาทำการบันทึกและถอดเทปเป็นรายวัน เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือขาดหาย เพื่อประโยชน์ในการนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการทำการสัมภาษณ์ในครั้งหน้าและข้อมูลที่ได้อีกผู้วิจัยจะทำการถอดเทปแบบคำต่อคำ ประโยคต่อประโยค พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งโดยการฟังเทปบันทึกเสียงนั้นซ้ำ

เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อใช้ในการขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากประชากรที่กำหนดไว้
2. นำหนังสือที่ผ่านการพิจารณาแล้ว เพื่อขออนุญาตเข้าดำเนินการเก็บข้อมูล พร้อมแนบบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากร ที่เข้ามาใช้บริการ ที่ฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ใช้วิธีเก็บข้อมูล โดยวิธีการส่งแบบสอบถามผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-doc) เจ้าหน้าที่ประสานงานวิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับนักวิจัยที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ประสานงานวิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามเวลาที่มีการประชุมนักวิจัย เก็บจนครบตามจำนวนที่กำหนดได้
4. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ ซึ่งได้แก่ ตำราวิชาการ ระเบียบ วารสาร หนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ รวมถึงการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นแนวทางการวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพ

- ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จะนำมาวิเคราะห์ดังนี้
- ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยดัดแปลงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของ Colaizzi (1978) อ้างใน Streubert-Speziale & Carpenter (2007) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ดังนี้
1. นำข้อมูลที่ถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาทบทวนหลายๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้มาและพิจารณาในประเด็นที่สำคัญ
 2. นำข้อมูลกลับมาอ่านพร้อมทั้งพิจารณาอีกครั้งอย่างละเอียดและตีความพร้อมทั้งจับประเด็นข้อความหรือประโยคที่สำคัญ
 3. รวบรวมข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้ในกลุ่มเดียวกัน พร้อมทั้งสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดของตัวข้อมูล โดยให้ทุกๆ ข้อความหรือ

ทุกๆ ประโยคนั้นจะมีรหัสข้อมูลกำกับอยู่แล้วจึงตั้งคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ (Sub-theme)

4. อธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดและครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืนกันระหว่างข้อความหรือประโยค ความหมายและหัวข้อต่างๆ ซึ่งในขั้นตอนนี้อาจจะต้องตัดข้อมูลหรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก

5. ใช้วิธีการเขียนบรรยายในสิ่งที่พบเห็นอย่างละเอียดและชัดเจน โดยไม่นำเอาทฤษฎีใดๆ มาควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมกับยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงให้เห็นภาพของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างชัดเจน

6. ตรวจสอบความตรงของข้อมูล โดยนำข้อสรุปไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ตรวจสอบว่าเป็นความจริงตามที่บรรยายและอธิบายมาหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์และเป็นข้อค้นพบจากการให้ข้อมูลจริงของผู้ให้สัมภาษณ์ จากนั้นจึงนำข้อมูลกลับมาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง

การวิเคราะห์ผลเชิงปริมาณ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยนำมาแจกแจงหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลในด้านต่าง โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการ การเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ แบบสอบถามจัดทำแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ กำหนดระดับในการแปลผลโดยคิดจากการหาค่าพิสัยคือ (ตึกเชณย์ จิตรกร, 2555)

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งตามหมายระดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า มีระดับคุณภาพมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า มีระดับคุณภาพมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายความว่า มีระดับคุณภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า มีระดับคุณภาพน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า ไม่มีคุณภาพ



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัย และส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 196 คน และนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลข้อมูล 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของผู้เข้ามาใช้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัยของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เชิงลึกคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของผู้เข้ามาใช้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร ประกอบด้วย ข้อมูลเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งในโครงการ สังกัดคณะ/สำนัก และลักษณะของงานที่มาติดต่อขอรับบริการ แสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	69	35.2
หญิง	127	64.8
รวม	196	100.0

จากตาราง พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 35.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 40 ปี	141	71.9
40-50 ปี	40	20.4
50-60 ปี	11	5.6
มากกว่า 60 ปี	4	2.0
รวม	196	100.0

จากตาราง พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมา อายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 อายุระหว่าง 50-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และมากกว่า 60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ข้อมูลด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาโท	72	36.7
ปริญญาเอก	93	47.4
อื่นๆ	31	15.9
รวม	196	100.0

จากตาราง ข้อมูลส่วนบุคคลระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ปริญญาเอก จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และอื่นๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	101	51.5
5-10 ปี	51	26.0
11-15 ปี	20	10.2
16-20 ปี	9	4.6
มากกว่า 20 ปี	15	7.7
รวม	196	100.0

จากตาราง ข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงาน ส่วนใหญ่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็น 26.0 ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 มากกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ข้อมูลด้านตำแหน่งในโครงการ

ตำแหน่งในโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าโครงการ	94	47.9
ผู้ร่วมโครงการ	56	28.6
อื่นๆ	46	23.5
รวม	196	100.0

จากตาราง ข้อมูลตำแหน่งในโครงการพบว่า ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าโครงการ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาเป็นผู้ร่วมโครงการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และอื่นๆ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ข้อมูลด้านคณะ/สำนักต้นสังกัด

คณะ/สำนักต้นสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจ	4	2.0
คณะผลิตกรรมการเกษตร	40	20.4
คณะวิทยาศาสตร์	60	30.6
คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร	21	10.7
คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ	8	4.1
คณะพัฒนาการท่องเที่ยว	6	3.1
คณะเศรษฐศาสตร์	12	6.1
คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบสิ่งแวดล้อม	4	2.0
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี	17	8.7
อื่นๆ	24	12.2
รวม	196	100.0

จากตาราง ข้อมูลด้านหน่วยงานต้นสังกัด พบว่า ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาสังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 อื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 คณะพัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 คณะบริหารธุรกิจ และคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 เท่ากัน

ตารางที่ 9 ข้อมูลวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ	จำนวน	ความถี่
การส่งข้อเสนอโครงการวิจัย	149	76.0
การส่งข้อเสนอโครงการบริการวิชาการ	53	27.0
การส่งข้อเสนอโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารอินทรีย์	44	22.4
การทำสัญญาการรับทุน	83	42.3
การเบิกเงินงวดโครงการวิจัย	99	50.5
การเบิกเงินงวดโครงการบริการวิชาการ	24	12.2
การส่งเอกสารการจัดซื้อ-จัดจ้าง	81	41.3
การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายเงินโครงการวิจัย	87	44.4
การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายเงินโครงการบริการวิชาการ	26	13.3
การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายเงินโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารอินทรีย์	45	22.9

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการพบว่า มาส่งข้อเสนอโครงการ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาการเบิกเงินงวดโครงการวิจัย จำนวน 99 คน คิดเป็น 50.5 การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายเงินโครงการวิจัย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 การทำสัญญารับทุน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 การส่งเอกสารการจัดซื้อ-จัดจ้าง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 การส่งข้อเสนอโครงการบริการวิชาการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27 การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายเงินโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารอินทรีย์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 การส่งข้อเสนอโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารอินทรีย์ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายเงินโครงการบริการวิชาการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 การเบิกเงินงวดโครงการบริการวิชาการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้**

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ไว้จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ โดยแสดงข้อมูลดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 10 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ในภาพรวม**

ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.68	0.758	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.80	0.709	มาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.68	0.806	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	3.88	0.816	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	3.69	0.714	มาก
ภาพรวม	3.75	0.761	มาก

จากตาราง ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.761 เมื่อพิจารณา 5 ประเด็นหลักพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.816 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.709 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.714 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กับ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.758 และ 0.806 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านความเป็นรูปธรรม
ของบริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
- ความทันสมัยของรูปแบบการให้บริการ	3.60	0.903	มาก
- ความสวยงามการตกแต่งสถานที่	3.58	0.933	มาก
- ความสะอาด	3.70	0.914	มาก
- ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ให้บริการ	3.71	0.872	มาก
- ความเหมาะสมในการแต่งกายของ พนักงาน	3.80	0.905	มาก
ภาพรวม	3.68	0.758	มาก

จากตาราง พบว่าปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และ
ประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านความเป็นรูปธรรม
ของบริการภาพรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.758 เมื่อแยกประเด็นย่อยพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่ง
กายของพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.905 ความทันสมัยของ
คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.872 ความ
สะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.914 ความทันสมัยของรูปแบบการ
ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.903 และ ความสวยงามการตกแต่ง
สถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.933 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านความเชื่อถือ
ไว้วางใจได้

ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
- ความถูกต้องของการให้บริการ	3.80	0.829	มาก
- ความถูกต้องของการให้คำปรึกษา	3.80	0.853	มาก
- ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.82	0.868	มาก
- การรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	3.85	0.915	มาก
- มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ	3.72	0.886	มาก
- การนัดพบกับผู้ใช้บริการกรณีที่มีการหารือ เรื่องข้อมูลสำคัญ	3.78	0.848	มาก
ภาพรวม	3.80	0.709	มาก

จากตาราง พบว่าปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และ
ประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านความเชื่อถือ
ไว้วางใจได้ ภาพรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.709 เมื่อแยกประเด็นย่อยพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่การรักษาข้อมูลส่วนตัวของ
ผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.915 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่
ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.868 ความถูกต้องของการให้บริการ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.829 ความถูกต้องของการให้คำปรึกษา
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.853 การนัดพบกับผู้ใช้บริการกรณีที่มีการ
หารือเรื่องข้อมูลสำคัญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.848 จำนวนบุคลากร
เพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.886

ตารางที่ 13 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้ใช้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.61	0.924	มาก
- ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการ	3.76	0.901	มาก
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการ ข้อมูล	3.72	0.960	มาก
- หากต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่ จะตอบสนองท่านทันที	3.62	1.003	มาก
ภาพรวม	3.68	0.806	มาก

จากตาราง พบว่าปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และ
ประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้ใช้บริการ ภาพรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.806 เมื่อแยกประเด็นย่อยพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ใน
การช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.901 เจ้าหน้าที่มี
ความพร้อมทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.960 หากต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะตอบสนองท่านทันที ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.003 ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.924

ตารางที่ 14 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการให้ความเชื่อมั่น
ต่อผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
- ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐาน	3.68	0.839	มาก
- ความสามารถของเจ้าหน้าที่และอำนาจการ ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา	3.63	0.855	มาก
- ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อ สงสัย	3.61	0.875	มาก
- ความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ (ทรัพย์สิน ทางปัญญา/ตัวเลขงบประมาณ เป็นต้น) ขณะที่ใช้บริการ	3.63	0.923	มาก
ภาพรวม	3.88	0.816	มาก

จากตาราง พบว่าปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และ
ประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการให้ความ
เชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ภาพรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.816 เมื่อแยกประเด็นย่อยพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรู้
ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.839 ความสามารถของเจ้าหน้าที่และอำนาจการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.855 ความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ
(ทรัพย์สินทางปัญญา/ตัวเลขงบประมาณ เป็นต้น) ขณะที่ใช้บริการ มาตรฐานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.923 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.875

ตารางที่ 15 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ
ผู้ใช้บริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการทุกท่าน เป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน	3.66	0.901	มาก
- เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.68	0.909	มาก
- เจ้าหน้าที่ที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหาให้ ผู้ใช้บริการ	3.74	0.890	มาก
- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์หรือ ข้อตกลงบางอย่าง หน่วยงานแจ้งข่าวให้ท่าน อย่างสม่ำเสมอและรวดเร็ว	3.69	0.895	มาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.68	0.839	มาก
ภาพรวม	3.69	0.714	มาก

จากตาราง พบว่าปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และ
ประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการรู้จักและ
เข้าใจผู้ใช้บริการ ภาพรวมมีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.714 เมื่อแยกประเด็นย่อยพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่
ในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.890 เมื่อมีการ
เปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์หรือข้อตกลงบางอย่าง หน่วยงานแจ้งข่าวให้ท่านอย่างสม่ำเสมอและรวดเร็ว
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.895 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะ
ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.909 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่
ผู้ใช้บริการทุกท่านเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.901

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

1. พนักงานควรมีการผลัดเปลี่ยนกันเพื่อแลกเปลี่ยนการทำงานให้มีประสบการณ์มากขึ้น
2. พนักงานควรมีลำดับชั้นในการตัดสินใจ หากไม่ขัดต่อระเบียบ หลักกฎหมาย สามารถทำได้ตามระเบียบซึ่งไม่ใช่การวินิจฉัยของผู้ใดผู้หนึ่ง
3. ควรปรับปรุงการทำงานและการติดต่อกับบุคลากรที่เข้ามาใช้บริการและให้คำแนะนำปรึกษาที่ถูกต้องชัดเจน ยิ่งขึ้น
4. ควรทำงานเชิงรุกมากกว่านี้ และควรอำนวยความสะดวกมากกว่าปัจจุบัน
5. ปัญหาการเบิกจ่ายระเบียบพัสดุ เป็นปัญหาอย่างมาก ควรมีมาตรการรองรับหรือปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย
6. ให้ปรับการทำงานเหมือนภาคเอกชนเพื่อจะได้รวดเร็วและมีผลงานอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เชิงลึกคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลในการได้รับบริการเป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือส่วนที่นักวิจัยขอยกเลิกโครงการวิจัย และส่วนที่นักวิจัยขอขยายเวลาดำเนินโครงการวิจัย ตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่ตั้งไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการยกเลิกหรือการขยายเวลาดำเนินโครงการวิจัย ซึ่งจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากขึ้น โดยผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาและอุปสรรคที่นักวิจัยขอยกเลิกโครงการวิจัย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ประสานของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัยปฏิบัติงานต่างสถานที่ ทำให้การติดต่อของนักวิจัยไม่สะดวกเท่าที่ควร โดยในการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในความหมายของลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์

เครื่องมือ เมื่อการประสานงานอยู่ต่างสถานที่กันควรหาเครื่องมือหรือสิ่งที่จะช่วยลดความห่างไกลของสถานที่และการให้บริการซึ่งจะส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารที่จะตามมา

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้

ความถูกต้องในเรื่องของการให้คำปรึกษายังไม่มีความแม่นยำเท่าที่ควร ทำให้มีการแก้ไขเอกสารอยู่หลายรอบ โดยในแต่ละครั้งให้คำแนะนำที่แตกต่างกันในเรื่องเดียวกัน ทำให้เห็นว่าไม่มีการเตรียมพร้อมด้านข้อมูลและบุคลากร หรือขาดการประสานงานกันภายในองค์กรและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และขาดความแม่นยำในการตอบคำถาม โดยไม่สามารถชี้แจงหรือให้ข้อมูลได้เหมือนกับผู้มีอำนาจสูงสุดในเรื่องนั้นๆ เช่นการจัดซื้อจัดจ้าง โดยแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการยังไม่มีความสม่ำเสมอในการให้บริการทั้งเรื่องการเตรียมข้อมูลที่จะอธิบายให้ผู้ใช้บริการรับทราบในเรื่องเดียวกัน อีกทั้งความพร้อมในการเตรียมตัวให้พนักงานผู้ปฏิบัติงาน เช่นมีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง เพื่อลดปัญหาการให้ข้อมูลไม่ตรงกันจะทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ เพราะไม่สามารถให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมา เช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ผู้ประสานงานฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัยฯ มีต่อการติดต่อกับนักวิจัยผ่านคณะต้นสังกัดนักวิจัยทำให้การติดต่อเกิดความล่าช้า ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงความไม่พร้อมและความล่าช้าที่จะให้บริการ โดยไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการไม่สามารถเข้ารับบริการได้ง่ายต้องผ่านคนกลาง หรือคณะต้นสังกัด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องอธิบายและชี้แจงขั้นตอนการทำงานให้นักวิจัยทราบตั้งแต่แรกเริ่มดำเนินโครงการก่อนถึงวิธีการปฏิบัติงานผ่านต้นสังกัด ในขณะเดียวกันจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วพร้อมกันทั้งคณะต้นสังกัดและตัวนักวิจัยเจ้าของโครงการ

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

เนื่องจากผู้ประสานงานฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่และหลักเกณฑ์การเงินและพัสดุมีการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการให้คำปรึกษา เนื่องจากความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีมาตรฐาน และการตอบข้อสงสัยของนักวิจัยไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อเกิดเหตุการณ์ให้ข้อมูลไม่ถูกต้องตรงกันในเรื่องเดียวกันจะทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่นในทันที และจะไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้อีก ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การ

ติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และในเรื่องเดียวกันไม่ควรผิดพลาดหรือให้ข้อมูลผิดพลาดซ้ำอีก

5. การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

หลักเกณฑ์ในการขอทุน วิธีการเขียนโครงการ วิธีการเขียนแผนงาน แผนเงิน และวิธีการปฏิบัติ มีขั้นตอนและวิธีที่แตกต่างตามแหล่งที่มาของเงินงบประมาณ ทำให้นักวิจัยหน้าใหม่เกิดความสับสน และการอธิบายให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ประสานงานวิจัยไม่มีลำดับขั้นตอน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรปรับการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน เพราะความแตกต่างระหว่างนักวิจัยใหม่และนักวิจัยรุ่นเก่า ความเข้าใจในบางเรื่องไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัยฯ จากกลุ่มนักวิจัย/หัวหน้าโครงการที่ขอยกเลิกโครงการฯ

1. ควรมีแบบฟอร์มตัวอย่าง ติดประกาศไว้เพื่อลดการทำงานของพนักงานที่มีความถี่หลายครั้งในการทำงานเดิม
2. ควรมีการจัดอบรมหัวหน้าโครงการหรือที่เกี่ยวข้อง เรื่องการจัดเตรียมแบบฟอร์ม ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการยื่นเอกสารต่างๆ
3. ควรมี Flowchart การทำงานอย่างเป็นขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนใช้เวลาในการให้บริการเท่าไรควรกำหนดให้ผู้ให้บริการทราบด้วย
4. ควรลดขั้นตอนของระเบียบ เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ
5. ผู้ประสานงานฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ควรมีบริการจัดทำเอกสารให้ผู้วิจัย เช่นการขออนุมัติต่างๆ เพื่อลดความผิดพลาดในเรื่องของเอกสาร

ปัญหาและอุปสรรคที่นักวิจัยขอขยายเวลาโครงการวิจัย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

อาคารสถานที่ปฏิบัติงานของสำนักงานวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร ในเรื่องของพื้นที่การเข้าติดต่อกัน เช่น สถานที่จอดรถไม่ค่อยมีพื้นที่ ป้ายบอกทางติดต่อสำนักวิจัยมีขนาดเล็ก บริเวณชั้น 3 ของอาคารไม่มีป้ายบอกทางสถานที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ทำให้การติดต่อกัน เช่น การส่งเอกสาร หรือการติดต่อเจ้าหน้าที่ เกิดการสับสน และอาจทำให้เอกสารตกกันได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้

ในเรื่องของการให้คำปรึกษานั้น ไม่ค่อยมีความแม่นยำ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเมื่อมีการแก้ไขเอกสารเพียงบางจุด แต่ค่อนข้างที่จะใช้เวลานาน

ส่งผลให้การปฏิบัติของนักวิจัยเกิดความล่าช้า และในระดับเจ้าหน้าที่หัวหน้างานให้คำปรึกษา ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย มีการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการค่อนข้างเร็ว แต่ก็ยังมีเอกสารบางฉบับที่ใช้เวลาค่อนข้างนาน และไม่มีการระบบการแจ้งว่าเอกสารที่จัดส่งอยู่ในขั้นตอนไหน

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

ในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่มีความซับซ้อนมากที่สุดคือ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่าย และการนัดประชุมหารือในแต่ละครั้งใช้ระยะเวลาในการนัดค่อนข้างนาน ทำให้บางครั้งนักวิจัยหรือผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้

5. การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

การชี้แจงเงื่อนไขการรับทุนมีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความสับสน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นนักวิจัยรุ่นใหม่ด้วยแล้ว อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้บ่อยครั้ง ส่งผลเสียทำให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้มีงานวิจัยน้อย เนื่องจากแนวทางการปฏิบัติมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก เพราะแหล่งทุนในปัจจุบันมีช่องทางบริการสำหรับนักวิจัยโดยให้ทุนโดยตรงกับนักวิจัยไม่ผ่านการดำเนินการของมหาวิทยาลัยได้ด้วย และที่สำคัญระเบียบ กฎเกณฑ์ ของแหล่งทุนปฏิบัติได้ง่ายและยืดหยุ่นกว่าของมหาวิทยาลัยมาก ซึ่งจะมีเพียงนักวิจัยรุ่นใหม่และนักวิจัยรุ่นเก่าบางคนที่รับทุนวิจัยผ่านมหาวิทยาลัย เพราะระบบหรือกฎเกณฑ์ของสำนักวิจัยฯ ไม่เอื้อให้ปฏิบัติงานได้โดยสะดวก

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัยฯ จากกลุ่มนักวิจัย/หัวหน้าโครงการที่ขอขยายเวลาโครงการฯ

1. ควรมีการจัดอบรมหัวหน้าโครงการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการเบิกจ่าย ระเบียบวิธีการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การทำงานของฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง
2. เนื่องจากบางโครงการเป็นโครงการที่มีความต่อเนื่อง ฐานการทำงานจึงกว้างขึ้น แต่วงเงินที่ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการทำวิจัยในเรื่องดังกล่าว
3. ควรมีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และวิธีการทำงานให้คล้ายกับแหล่งทุนภายนอก ที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานมากกว่า

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัย และส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 196 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สามารถสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน อายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 141 คน การศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 93 คน และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าโครงการ และมาจากคณะวิทยาศาสตร์มากที่สุด จำนวน 60 คน รองลงมาสังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร จำนวน 40 คน ในการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการพบว่า มาส่งข้อเสนอโครงการ จำนวน 146 คน รองลงมาการเบิกเงินงวดโครงการวิจัย จำนวน 99 คน การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายเงินโครงการวิจัย จำนวน 87 คน

ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ ในภาพรวมพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากทุกด้าน โดยในการศึกษาคั้งนี้จะได้นำเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เป็นผลมาจากปัญหาและอุปสรรคที่ผู้บริการได้รับผ่านแบบสัมภาษณ์ที่ใช้รวบรวมข้อมูล ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่นักวิจัยขอยกเลิกโครงการและขอขยายเวลาในการดำเนินโครงการ จากการสัมภาษณ์พบว่าความเป็นรูปธรรมในการให้บริการเช่นระบบ One Stop Service ยังไม่เกิด ขึ้นเนื่องจากการจัดสถานที่ไม่เอื้ออำนวยให้สามารถทำให้ พนักงานอยู่ต่างสถานที่กัน และบุคลากรก็ไม่ได้มีการให้บริการในจุดเดียวกันทั้งหมด ทำให้ผู้บริการต้องติดต่อหลายที่ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเวลาใน

การให้บริการเมื่อต้องให้บริการต่างสถานที่กันจะทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาล่าช้า (Delay) จนนำไปสู่การคิดว่าไม่มีคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจเมื่อนักวิจัยสะดวกใจที่จะติดต่อบุคลากรคนใด ก็จะทำให้ไว้วางใจและเชื่อใจบุคคลนั้น และการตอบสนองต่อนักวิจัยควรมีความรวดเร็วและเกาะติดสถานการณ์อย่างทันท่วงที เมื่อเจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการแล้วควรมีการแจ้งผลการดำเนินกิจกรรมให้ผู้บริหารทราบตลอดจน กำหนดเป็นหลักเกณฑ์ในการขอทุน วิธีการเขียนโครงการ วิธีการเขียนแผนงาน แผนเงิน และวิธีการปฏิบัติ มีขั้นตอนและวิธีที่แตกต่างตามแหล่งที่มาของเงินงบประมาณ ทำให้นักวิจัยหน้าใหม่เกิดความสับสนและการอธิบายให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ประสานงานวิจัยไม่มีลำดับขั้นตอน

การอภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัยและข้อศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ และผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามทั้งหมด ที่รวบรวมมาจากผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัยของสำนักวิจัย และส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัยของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร รวมทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยปัญหาอุปสรรคจากมากไปน้อย ได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการเป็นปัญหาและอุปสรรคที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นผลจากความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีมาตรฐาน และการตอบข้อสงสัยของนักวิจัยไม่เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่าไม่มีการอบรมพนักงานใหม่หรือไม่มีการทำความเข้าใจกันภายในหน่วยงาน ซึ่งการศึกษาของ กัลยาณี โกสสัย (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานบริการวิชาการของและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัย และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการที่เหลืออีก 5 ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จัก และด้านความปลอดภัย ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ

ด้านความปลอดภัยของข้อมูล รองมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นปัญหาและอุปสรรคมาก รองลงมาอันดับสอง เนื่องจากการให้คำปรึกษายังไม่มีความแม่นยำเท่าที่ควร ทำให้มีการแก้ไขเอกสาร อยู่หลายรอบ โดยในแต่ละครั้งให้คำแนะนำที่แตกต่างกันในเรื่องเดียวกัน ทำให้เห็นว่าไม่มีการ เตรียมพร้อมด้านข้อมูลและบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านวัตถุประสงค์/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านความรับผิดชอบ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ นิภาพร นินเนินนทร์ (2556) ได้ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมากและปัจจัยด้านองค์การอันได้แก่การรับรู้กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการความเชื่อถือ ในความสามารถของเจ้าหน้าที่การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พิณทิพ ทักนา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้าอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ใน ระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการได้เปรียบเทียบจากประสบการณ์ เมื่อได้รับการปฏิบัติที่ผิดพลาด ครั้งหนึ่งก็จะเกิดความไม่มั่นใจในตัวผู้ให้บริการ เป็นต้น สำหรับด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในลำดับ สุดท้ายซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ อีริกตี นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2550) ที่ได้อธิบายว่าโดยทั่วไปคุณภาพ ของการบริการที่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้าจะสามารถแบ่งคุณภาพออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ทั้ง คุณภาพด้านเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ ซึ่งในการประเมิน การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ความ เป็นรูปธรรมของบริการ และการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพเชิง เทคนิค (Technical quality) ซึ่งหมายถึง คุณภาพที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมิน ผลลัพธ์ของการ บริการที่ลูกค้าได้รับ หรืออีกนัยหนึ่ง ลูกค้าจะประเมินคุณภาพของการบริการโดยการพิจารณาว่าเขา จะได้รับ อะไร หลังจากที่กระบวนการผลิตบริการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการสิ้นสุด ลง การประเมินคุณภาพประเภทนี้มักจะเป็นการประเมินตามสภาพความเป็นจริงว่าการบริการที่ ลูกค้าได้รับนั้นสามารถแก้ปัญหาให้กับเขาได้หรือไม่ แสดงว่าการประเมินดังกล่าวนี้เกิดขึ้นภายหลังจาก ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว หรืออาจเรียกอีกนัยหนึ่งว่าประสบการณ์สรุปได้ว่า การบริการที่ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจอย่างต่อเนื่องยาวนานแก่ผู้รับบริการ บริการที่ดีเป็น

มากกว่าความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน หรือความยิ้มแย้มแจ่มใส บริการที่ดีเริ่มด้วยการมีมุมมองเดียวกับผู้รับบริการ คิดอย่างเดียวกับผู้รับบริการคิดทำในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง บริการที่ดี คือการสร้างความประทับใจที่ผู้รับบริการทุกคน ดังที่ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990: 28) และ Lovelock (1996: 464-466) กล่าวว่าไว้ว่าความเป็นรูปธรรมของบริการ รวมถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน ซึ่งปัจจุบัน สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตรได้ปรับปรุงสถานที่สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้เข้ากับยุคสมัยเพื่อให้คนมาติดต่อใช้บริการมีความรู้สึกทันสมัย และมีความเป็นกันเองมากกว่าอดีต และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ซึ่งส่งผลต่อความมั่นใจและประทับใจของผู้ใช้บริการสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตรได้เป็นอย่างดี ซึ่งประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในบริการได้การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว โดยปัจจุบันฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตรได้ปรับกระบวนการให้บริการและเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารมากขึ้นเพื่อลดข้อจำกัดด้านเวลาในการให้บริการและความพร้อมเพียงของการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ ลดเวลาในการให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยจะพบว่าบุคลากรของฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ เป็นบุคลากรคนเดิมที่ให้บริการแก่นักวิจัยมายาวนาน ส่วนหนึ่งทำให้รู้จักคุ้นเคยกันดี เปรียบเสมือนคนบ้านเดียวกัน พูดจาภาษาเดียวกัน ทำให้ง่ายต่อการทำงาน และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ทุกคนได้เวียนกันรับผิดชอบโครงการแต่ละปี ทำให้รู้จักคุ้นเคยกันเกือบทุกคน ฉะนั้นการให้บริการและการดูแลนักวิจัยแต่ละโครงการมีความเท่าเทียมและเสมอภาคกันไม่มีความเหลื่อมล้ำ ส่วนการรู้จักและเข้าใจ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน นั้น นอกจากคำแนะนำบริการและ

ความช่วยเหลือด้านต่างๆ ที่จำเป็นแล้ว บุคลากรยังมีส่วนช่วยในการวางแผนการวิจัยและคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับมากมาย ซึ่งบุคลากรสามารถให้คำแนะนำเพิ่มเติมแก่นักวิจัยหัวหน้าโครงการได้เป็นอย่างดี สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ แม้ว่าปัจจัยพื้นฐานทุกข้อที่ผู้ใช้บริการใช้ตัดสินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิจัยฯ จะอยู่ในระดับมากก็ตาม ปัญหาและอุปสรรค ก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิภาพร นินนินนนท์ (2556) ที่ต้องการให้มีการปรับปรุงด้านการรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการความน่าเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่การได้รับบริการด้วยความเสมอภาค ฉะนั้นบุคลากรใหม่ควรได้รับการอบรมความรู้ในการเป็นที่ปรึกษาให้แก่หัวหน้าโครงการอย่างครบถ้วน และละเอียดถี่ถ้วนพร้อมทั้งคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักวิจัย หมายความว่า การตอบคำถามหรือให้ข้อมูลจากบุคลากรต้องเหมือนกันทุกคนและทุกครั้งที่ตอบคำถามควรได้คำตอบที่เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยการเก็บข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ 2) การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทั้ง 5 ด้าน ผลจากการศึกษามีปัญหาและอุปสรรคมากทุกด้าน และมีส่วนคำถามแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย ของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตรควรมีชุดยูนิฟอร์ม หรือกำหนดชุดฟอร์มในแต่ละวันให้เจ้าหน้าที่แต่งการเหมือนกัน หรือสัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงการเป็นผู้ให้บริการของหน่วยงาน เช่น ป้ายชื่อคล้องคอ จะทำให้ภาพลักษณ์ดูมีความพร้อมที่จะให้บริการ เพราะในหลายองค์กรมีการกำหนดให้มีเครื่องแบบการแต่งกาย เครื่องแบบของพนักงาน หรือที่เรียกว่าแบบฟอร์ม แต่ในบางองค์กรอาจจะให้แต่งชุดฟรีสไตล์ที่ขอให้สุภาพเรียบร้อยก็พอ เพื่อเป็นการสร้างสีสันและบรรยากาศที่ดีให้กับพนักงาน แต่เพื่อความเหมาะสมและถูกกาลเทศะ พนักงานควรเลือกชุดที่สวมใส่ให้มีความเหมาะสมสำหรับองค์กรที่ไม่มีการกำหนดเครื่องแบบการแต่งกายในการมาทำงาน พนักงานก็ต้องเลือกแต่งกายที่ สุภาพเรียบร้อยและดูดี น่าเคารพ เพื่อเป็นการให้เกียรติต่อตัวเอง ตำแหน่งหน้าที่การงาน และ

สถานที่ ในส่วนของสถานที่ปฏิบัติงาน เช่น สถานที่จอดรถ ควรกำหนดพื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลากรที่จะมาติดต่อ และภายในอาคารบริเวณชั้น 3 ควรติดป้ายบอกทาง สถานที่ห้องทำงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อลดการเสียเวลาผู้ติดต่อราชการ

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

สำนักฯ ควรมีการจัดตั้งศูนย์การให้คำปรึกษาแบบครบวงจรโดยในการติดต่อนัดหมายเพียง 1 ครั้ง ผู้รับบริการได้ข้อมูลและปฏิบัติได้ถูกต้องตามระเบียบราชการและตามหลักการของการเก็บรักษาข้อมูลความลับของทางราชการ โดยการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบันการบริหารงานแบบบูรณาการขององค์กรทำให้ต้องมีการเรียกข้อมูลจากหน่วยงานหลายแห่งเพื่อการทำงาน การรายงานผล และการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งบางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญของนักวิจัยโดยไม่ได้รับอนุญาตก่อน เช่น สัญญารับทุน สัญญาจ้าง หรือเอกสารส่วนบุคคล และเมื่อนักวิจัยทำเล่มวิจัยสมบูรณ์แล้ว มีการนำเล่มรายงานหรือเนื้อหาในเอกสารการวิจัยไปเผยแพร่ โดยที่ยังไม่ได้ดำเนินการด้านการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาให้เรียบร้อย ซึ่งทำให้ข้อมูลส่วนตัวของนักวิจัยเผยแพร่ไปสู่สาธารณะ หรือขาดโอกาสในการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาเพราะได้เปิดเผยงานไปก่อนที่จะมีการขอรับการจดทะเบียนคุ้มครอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานการทำงานของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร และพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม เช่น การให้สัญญารับทุนหรือเอกสารส่วนตัวของนักวิจัยแก่บุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานจะต้องได้รับอนุญาตจากนักวิจัยก่อน หรือการทำงานร่วมกับหน่วยจัดการทรัพย์สินทางปัญญาที่หาหนทางปกป้องคุ้มครององค์ความรู้หรือทรัพย์สินทางปัญญาที่เป็นเนื้อหาในเล่มวิจัยให้สมบูรณ์ เรียบร้อยก่อนที่จะนำไปเผยแพร่ต่อสาธารณะ เพื่อเป็นการปกป้องสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของเจ้าของและทำให้ไม่เสียโอกาสในการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาอย่างถูกต้อง

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

ควรสร้างความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่พนักงาน ซึ่งควรมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ด้วยการใช้ภาษาที่ง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจถึงการพูดจา หรือแนวทางที่จะช่วยเหลือที่ดีที่สุด มีทางออกเมื่อรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ ไม่เพิกเฉย หรือละเลยต่อการแก้ไขความเดือดร้อน ที่สำคัญการสื่อสารเป็นสิ่งปกติวิสัยของมนุษย์ทุกระดับ การทำงานทุกอย่างจะมีโอกาสของการสื่อสารกัน เพื่อถามเพื่อตอบ เพื่ออธิบายในงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารเป็นการส่ง และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการสื่อสารมีอยู่ 2 แบบ คือ 1) แบบวัจนะ การสื่อสารด้วยการพูดในทางการใช้ภาษาที่ต้องระมัดระวังความถูกต้องของภาษา การใช้ภาษาให้ถูกกาลเทศะ 2) แบบอวัจนะ เป็นการสื่อสารที่ออกด้วยการใช้ภาษากายเพื่อสร้างความรู้สึกแก่ผู้รับว่ามีความรู้สึกอย่างไรกับอีกจุดประสงค์หนึ่ง หรือ

เพื่อการสร้างสัมพันธภาพ เช่นการยิ้ม การยิ้มศรีษะ การยกมือไหว้ หรือ การสบตาระหว่างที่พูดคุย ควรมีระบบสนับสนุนการตัดสินใจให้แก่บุคลากรเป็นเรื่อง เช่น ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเรื่อง การเงิน ระบบการตัดสินใจเรื่องพัสดุ หรือระบบการตัดสินใจเรื่องการจัดจ้าง โดยประยุกต์ใช้ IoT (Internet of Things) เข้ามาช่วยเป็นเครื่องมือในการทำงาน โดยนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เข้าไปไว้ในระบบและเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำเป็นลำดับขั้นตอน ซึ่งการทำงานลักษณะนี้ จะออกมาเป็นรูปแบบการให้บริการผ่านระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligence) รองรับการตอบคำถาม แนะนำเรื่องการทำงานเกี่ยวกับระเบียบราชการ ให้แก่นักวิจัย และควรมีระบบการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของเอกสารเมื่อมีการนำเอกสารมาส่ง ควรมีการแจ้งรหัสเพื่อเข้าตรวจสอบ เส้นทางเอกสารว่าอยู่ในขั้นตอนไหน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มเอกสารสำนักงานควรมีการจัดทำบันทึกข้อความเพื่อแจ้งเวียน และกำหนดวันเริ่มใช้แบบฟอร์ม และมีการส่งลิงค์ Download แบบฟอร์มใหม่ไว้ที่ช่องทางที่สามารถติดต่อกับนักวิจัย เป็นต้น และเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ถูกต้องและครบถ้วน ได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้รับบริการ ควรประกาศยกย่องเกียรติคุณและมีการให้รางวัลตามความเหมาะสมหรือนำผลการประเมิน พนักงานไปเป็นส่วนในการประเมินขั้นเงินเดือน ซึ่งอาจจะสร้างระบบการประเมินแบบออนไลน์ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็น แบบ 360 องศา และกำหนดเป็นรางวัล (Reward) หรือ (Bonus) แก่พนักงานได้

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

สร้างความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐาน เพราะปัจจุบันนี้ นักวิจัยเบื่อหน่ายกับการที่เจ้าหน้าที่พูดหรือให้ข้อเสนอแนะไม่ตรงกัน เปลี่ยนแปลงรายวัน ถือว่าเป็น การขาดมาตรฐานการทำงานของพนักงานส่วนหนึ่งมาจากการขาดข้อมูล ขาดประสบการณ์ และขาดอำนาจการตัดสินใจ ซึ่งในแต่ละองค์กรจะกำหนดขอบเขตของข้อมูลและอำนาจการตัดสินใจในแต่ละระดับการปฏิบัติงาน ซึ่งได้ทำความตกลงกันก่อนภายในองค์กรแล้ว ฉะนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงานของพนักงานแต่ละคนที่ประสบปัญหาแบบเดียวกันมาก่อนหน้านี้หรือไม่ หรือถ้าไม่มี ประสบการณ์ในการทำงาน องค์กรควรมีการจัดทำคู่มือการให้บริการในเรื่องที่เฉพาะเช่น การจัดจ้าง การซื้อพัสดุ การเบิกจ่ายเงิน ให้แก่พนักงานเพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานและควรจัดเวทีเพื่อ แลกเปลี่ยนการทำงานให้มีประสบการณ์มากขึ้นระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ไปจนถึงพนักงาน ระดับเชี่ยวชาญ เพื่อให้สามารถตอบคำถามและแนะนำนักวิจัยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความ กังขาในข้อมูลและ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย หรือการจัดเวทีสำหรับระดับเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานของสำนักวิจัยกับผู้วิจัย เพื่อตอบข้อสงสัยของนักวิจัย และเป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และอธิบายข้อระเบียบ หรือกฎหมายต่างๆ เพื่อลดความผิดพลาดของทั้งสองฝ่ายและข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ รวมทั้งรับผิดชอบต่อคำพูดที่ให้ไว้กับนักวิจัย แนะนำให้มีการทำงานเชิงรุกของฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ ที่จะต้องออกไปช่วยเหลือ (Help desk) ตามคณะ สำนัก ต่างๆ เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง การออกไปสัญจรตามคณะเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและช่วยเหลือนักวิจัยในการบริหารจัดการโครงการเป็นสิ่งที่ควรทำอย่างยิ่ง ซึ่งไม่จำเป็นต้องรอให้นักวิจัยไปติดต่อที่สำนักฯ แต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์การทำงานดีขึ้นเรื่อยๆ ขึ้นไปอีก ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ ซึ่งเหมาะกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่ทุกแห่งมีอินเทอร์เน็ต และการทำงานไม่จำกัดเฉพาะเวลา 8.30-16.30 น.เท่านั้น โดยการสร้างระบบออนไลน์มาใช้ในการทำงานจะทำให้ผู้รับบริการเห็นว่ามีบริการตลอด 24 ชั่วโมง การทำงานผ่านระบบออนไลน์จะทำให้ลดการใช้กระดาษและผู้ใช้บริการสามารถทำงานได้ตลอด โดยไม่ถูกจำกัดด้วยเวลา และสามารถแก้ไขให้เอกสารมีความถูกต้องได้ทันที ซึ่งจะทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และในขั้นตอนการแก้ไขเอกสารบางเรื่องควรมีการยืดหยุ่นให้แก่นักวิจัยด้วย อย่างเช่น การพิมพ์ตัวอักษรไม่เท่ากัน การตีความเรื่องการจัดซื้อครุภัณฑ์และวัสดุ สิ่งไหนควรเป็นวัสดุ สิ่งไหนควรเป็นครุภัณฑ์ สำนักวิจัยฯ ควรมีหลักเกณฑ์ให้ชัดเจนในแต่ละรายการ และควรปรับปรุงระบบการทำงานจากการทำงานเป็นลำดับขั้นสูงสุดถึงผู้อำนวยการ (Silo) ควรมีการมอบหมายหรือกระจายงานให้บุคลากรที่มีตำแหน่งบริหารระดับรองลงมา สามารถปฏิบัติแทนผู้อำนวยการได้ กรณีที่เป็นเรื่องการทำงานในระบบงานที่ทำประจำ (Routine) เป็นต้น เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยเพราะปัจจุบันในระบบราชการยังถูกมองว่าทำงานได้ล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องต้นทุนการให้บริการของแต่ละกิจกรรมที่สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตรให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ
2. ควรศึกษารูปแบบและวิธีการการให้บริการของผู้ใช้บริการในอนาคตซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยและรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- กัลยาณี โกสสัย. 2559. **คุณภาพการให้บริการดำเนินงานบริการวิชาการของและส่งเสริมวิชาการ
การเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เกียรติคุณ จีรกาลวสาน. 2555. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประสาทส่วนภูมิภาค
ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.
- งานยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย. 2560. **รายชื่อโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ
โครงการวิจัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558-2560**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
http://www.rae2.mju.ac.th/wtms_webpageDetail.aspx?wID=966
(12 มกราคม 2560).
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551. **บริการลูกค้าความสัมพันธ์กับลูกค้าการจัดการธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: โอ
เดียนสโตร์.
- ฉวีวรรณ ธงงาม. 2559. **คุณภาพการให้บริการของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- दनัย เทียนพุ่ม. 2543. **การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. 2550. **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. 2556. **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิภาพร นินนินนนท์. 2556. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปณิศา ลัญชันนนท์. 2550. **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- พิณทิพ ทศนา. 2556. **ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
พระปกเกล้าอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งนภา หอมสกุล. 2556. **การบริหารระบบคุณภาพและคุณภาพการให้บริการของการประสาทส่วน
ภูมิภาคสาขาเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- วันวิสาข์ จักรสาร. 2557. **แนวทางการพัฒนาการบริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาล
แม่จัน จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนเทคนิค
อุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิกษณีย์ จิตรกร. 2555. **ความต้องการระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ SMEs
บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. 2556. **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม
เพื่อรองรับกับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร.**
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. **เคล็ดลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: พีซีพีริ้นท์เทค.
- สมิต สัจฉกร. 2550. **การวางแผนปฏิบัติงาน Action plan**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2558. **แผนปฏิบัติการประจำปี
งบประมาณ 2558**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
http://www.rae2.mju.ac.th/wtms_webpageDetail.aspx?wID=906
(12 กุมภาพันธ์ 2559).
- . 2559. **รายงานประจำปี สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2559**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
http://www.rae2.mju.ac.th/wtms_webpageDetail.aspx?wID=907
(13 กุมภาพันธ์ 2560).
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง 2556. **แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพ
การบริการของสายการบินในประเทศไทย**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2554. **จิตวิทยาบริการ Service psychology**.
กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- A Parasuraman, Leonard L. Berry และValarie A. Zeithaml. (1990). **An empirical
examination of relationships in an extended service quality model**. MA:
Marketing Science Institute, Cambridgeo.
- Gronroos, C. 1990. **Relationship Approach to Marketing in Service Contexts**. The
Marketing and Organizational Behavior Interface.
- Kotler, P. 2000. **Marketing Management : The millennium edition**.
- LoveLock, H. C. . 1996. **Managing Services**. New York: McGraw - Hill Book Company.

Streubert-Speziale, H.J. & Carpenter, D.R. 2007. Qualitative research in nursing: Advancing the humanistic imperative. . **Lippincott Williams & Wilkins, Philadelphia.**





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัย และส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวิจัยของนักศึกษา ระดับปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือ
จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วน และทุกข้อ ตรงตามสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อ
เป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาอันจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่าย
ยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร ให้มีประสิทธิภาพ และ
เกิดประสิทธิผลมากขึ้น อนึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในเชิง
วิชาการเท่านั้น โดยผู้วิจัยจะปกปิด ถือเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ และขอขอบคุณท่านมา ณ
โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของผู้เข้ามาใช้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และ
ประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ภายในหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
- อายุ (เกิน 6 เดือนถือเป็น 1 ปี)
 - ต่ำกว่า 40 ปี 40-50 ปี
 - 50-60 ปี มากกว่า 60 ปี
2. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่นๆระบุ.....
3. ระยะเวลาในการทำงาน
 - น้อยกว่า 5 ปี 6-10 ปี
 - 11-15 ปี 16-20 ปี มากกว่า 20 ปี
4. ตำแหน่งในโครงการ
 - หัวหน้าโครงการฯ ผู้ร่วมโครงการฯ
 - อื่นๆ ระบุ.....

5. คณะ/สำนักต้นสังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ
- คณะผลิตกรรมการเกษตร
- คณะวิทยาศาสตร์
- คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร
- คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ
- คณะพัฒนาการท่องเที่ยว
- คณะศิลปศาสตร์
- คณะเศรษฐศาสตร์
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม
- คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี
- อื่นๆ ระบุ

6. ลักษณะของงานที่มาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การส่งข้อเสนอโครงการวิจัย
- การส่งข้อเสนอโครงการบริการวิชาการ
- การส่งข้อเสนอโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารอินทรีย์
- การทำสัญญาในการรับทุน
- การเบิกเงินงวดโครงการวิจัย
- การเบิกเงินงวดโครงการบริการวิชาการ
- การส่งเอกสารการจัดซื้อ-จัดจ้าง
- การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายเงินโครงการวิจัย
- การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายเงินโครงการบริการวิชาการ
- การเบิกจ่ายและการใช้จ่ายเงินโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารอินทรีย์
- อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในแต่ละข้อความและโปรดเขียนเครื่องหมาย ลงช่องตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ตามระดับดังนี้ 5 = เป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด, 4 = เป็นปัญหาและอุปสรรคมาก, 3 = เป็นปัญหาและอุปสรรคปานกลาง, 2 = เป็นปัญหาและอุปสรรคน้อย, 1 = เป็นปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับปัญหาและอุปสรรค				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
1.1 ความทันสมัยของรูปแบบการให้บริการ					
1.2 ความสวยงามการตกแต่งสถานที่					
1.3 ความสะอาด					
1.4 ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้บริการ					
1.5 ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน					
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้					
2.1 ความถูกต้องของการให้บริการ					
2.2 ความถูกต้องของการให้คำปรึกษา					
2.3 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2.4 การรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ					
2.5 มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ					
2.6 การนัดพบกับผู้ใช้บริการกรณีที่มีการหารือเรื่องข้อมูลสำคัญ					
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ					
3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ					
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูล					

การให้บริการ	ระดับปัญหาและอุปสรรค				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.4 หากต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะตอบสนองท่านทันที					
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ					
4.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐาน					
4.2 ความสามารถของเจ้าหน้าที่และอำนาจการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา					
4.3 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย					
4.4 ความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ (ทรัพย์สินทางปัญญา/ตัวเลขงบประมาณ เป็นต้น) ขณะที่ใช้บริการ					
5. การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ					
5.1 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการทุกท่านเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน					
5.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ					
5.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ					
5.4 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์หรือข้อตกลงบางอย่าง หน่วยงานแจ้งข่าวให้ท่านอย่างสม่ำเสมอและรวดเร็ว					
5.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบพระคุณท่านในความร่วมมือ และให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม”



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัย

และส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้ให้ข้อมูล : นักวิจัยที่ขอยกเลิกโครงการวิจัย

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวิจัยของนักศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากขึ้น อนึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น โดยผู้วิจัยจะปกปิด ถือเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

สถานที่เก็บข้อมูล.....

วันที่เก็บข้อมูล.....

ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล

ปัญหาและอุปสรรคที่นักวิจัยขอยกเลิกโครงการวิจัย

ความเป็นรูปธรรมของบริการ :

.....

.....

.....

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ :

.....

.....

.....

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ :

.....

.....

.....

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ :

.....
.....

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ :

.....
.....

2. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัย และส่งเสริมวิชาการการเกษตร

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล



แบบสัมภาษณ์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัย
และส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ผู้ให้ข้อมูล : นักวิจัยที่ขอขยายเวลาโครงการวิจัย

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวิจัยของนักศึกษา ระดับปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับ
การศึกษาอันจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และ
ประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล
มากขึ้น อนึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น โดยผู้วิจัย
จะปกปิด ถือเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

.....
สถานที่เก็บข้อมูล.....
วันที่เก็บข้อมูล.....
ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล

ปัญหาและอุปสรรคที่นักวิจัยขอขยายเวลาโครงการวิจัย
ความเป็นรูปธรรมของบริการ :

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ :

การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ :

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ :

.....
.....
.....

การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ :

.....
.....
.....

2. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัย และส่งเสริมวิชาการการเกษตร

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวนันท์กานต์ แก้วไทรนันท์	
เกิดเมื่อ	05 กันยายน 2535	
ประวัติการศึกษา	2557	ปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประวัติการทำงาน	2558	พนักงานเลขานุการ บริษัท กาดสวนแก้ว 2545 จำกัด
	2558-2560	เจ้าหน้าที่พัสดุ โครงการพัฒนาอุตสาหกรรม อาหารอินทรีย์ จังหวัดเชียงใหม่ สำนักวิจัยและ ส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
อีเมล	nanthikarn0509@gamil.com	

