



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์
สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

Satisfaction of Services Offered by Animal Ethics officer
University of Phayao Innovation and Technology Transfer Institute

สาธิต จีณะสอน

ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำ รุ่นที่ 8

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยพะเยา

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์
สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

Satisfaction of Services Offered by Animal Ethics officer
University of Phayao Innovation and Technology Transfer Institute



ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำ รุ่นที่ 8

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มหาวิทยาลัยพะเยา

สัญญาเลขที่ 40/2564

การพิจารณาโดยอาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาผลการศึกษางานวิจัยเพื่อการพิจารณางานประจำ เรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา” ฉบับนี้เป็นที่เรียบร้อยแล้วและเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เพื่อการพัฒนางานประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา



.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิศักดิ์ ปิ่นมงคลกุล)

อาจารย์ที่ปรึกษา



ชื่อโครงการ (ภาษาไทย) ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์
สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

(ภาษาอังกฤษ) Satisfaction of Services Offered by Animal Ethics officer, University of
Phayao Innovation and Technology Transfer Institute

หัวหน้าโครงการ

ชื่อ-สกุล นายสาธิต จินะสอน
หน่วยงาน สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา
ที่อยู่ 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
โทรศัพท์ 0 5446 6666 ต่อ 3072
E-mail address sathit.ch@up.ac.th



บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตและบุคลากร จำนวน 146 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test) ค่าความแปรปรวน (ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD) ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.60 และเป็นอาจารย์ ร้อยละ 42.50 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 3.83 – 4.08 จากผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นอาจารย์ มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากนิสิต และเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

คำสำคัญ: ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์

Abstract

The main objective of this study was to study of services offered by animal ethics officer, University of Phayao Innovation and Technology Transfer Institute. The satisfaction survey of 146 students and staff was conducted by using questionnaire to collect the data. The statistical methods that used for the analysis were frequency distribution, percentage, average, and standard deviation. In addition, the statistical scheme that used in testing were F– test, analysis of variance (ANOVA), and comparative analyzing with Least Significant Difference (LSD). The results of the research showed that 59.60% of user were females, and also 42.50% are academic staff. Most of user had satisfied level of getting information and services at the average between 3.83 and 4.08. From the analysis result, found that the satisfaction from academic staff toward of getting services from the service providers was different from students and staff which gives the highly statistically significant ($p < 0.05$)

Keywords: Service providers, Satisfaction, Animal Ethics officer

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.3.1 การศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน	2
1.3.2 การสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย (Concepts and Theories)	5
2.2 ข้อมูลของหน่วยงานหรือองค์กร	5
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Related Research Works)	9
2.3.1 งานวิจัยในประเทศ	10
2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ	11
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การศึกษาที่ 1 : การศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน ให้บริการรายด้าน	17
4.2 การศึกษาที่ 2 : การสำรวจความต้องการใช้สัตรี์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา	46
บทที่ 5 การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	54
การอภิปรายผล	56
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	60
ประวัติคณะผู้วิจัย (Biography)	61
ภาคผนวก	



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	18
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของลักษณะการติดต่อกานและช่องทางการติดต่อกานของผู้รับบริการ	19
ตารางที่ 3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวม	20
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	21
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	22
ตารางที่ 6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	23
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านคุณภาพการให้บริการ	24
ตารางที่ 8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ	25
ตารางที่ 9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอายุ	26
ตารางที่ 10	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ในภาพรวม จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ	27
ตารางที่ 11	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

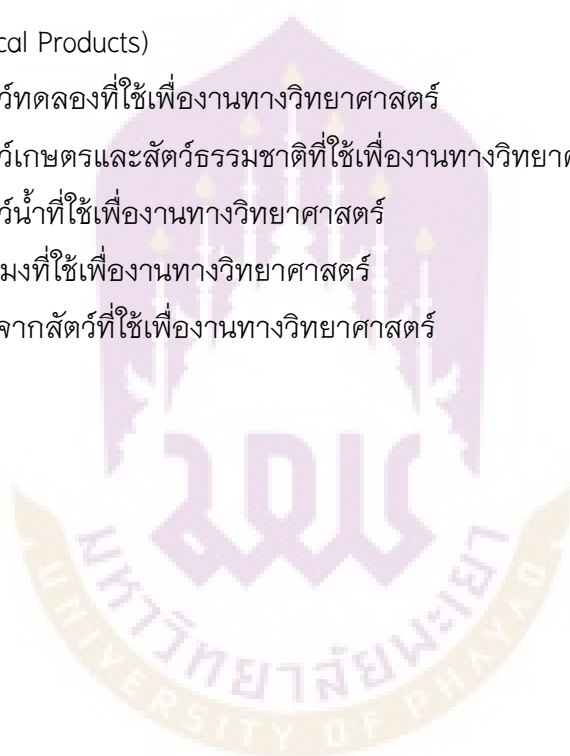
	หน้า
ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ	29
ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ	30
ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ	31
ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	32
ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	33
ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	34
ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	35
ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	36
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)	38
ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)	39
ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)	40
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)	41
ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)	42
ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)	43
ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามผู้ที่ได้รับการอบรมหลักสูตร “ผู้ขอรับใบอนุญาตใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์” จากสถาบันพัฒนาการดำเนินการต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (สพสว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.)	44
ตารางที่ 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา	45
ตารางที่ 29 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 30	สภาพภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ	47
ตารางที่ 31	ลักษณะของงานที่ใช้สัตร์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ ด้านงานวิจัย (Research)	48
ตารางที่ 32	ลักษณะของงานที่ใช้สัตร์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ ด้านงานทดสอบ (Testing and / or monitoring)	49
ตารางที่ 33	ลักษณะของงานที่ใช้สัตร์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ ด้านงานผลิตชีววัตถุ (Biological Products)	50
ตารางที่ 34	ชนิดสัตร์ทดลองที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์	51
ตารางที่ 35	ชนิดสัตร์เกษตรและสัตร์ธรรมชาติที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์	51
ตารางที่ 36	ชนิดสัตร์น้ำที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์	52
ตารางที่ 37	แมลง/แมงที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์	52
ตารางที่ 38	ชิ้นส่วนจากสัตร์ที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์	53



สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
ภาพที่ 1	โครงสร้างสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา	9
ภาพที่ 2	กรอบแนวคิดการวิจัย	12



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การดำเนินงานของสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ได้กำหนดให้สถาบันมีภาระหน้าที่หนึ่งคือการพัฒนาศักยภาพ การให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย เช่น อาคาร สถานที่ ห้องปฏิบัติการ เครื่องมือวิจัย สัตว์ทดลอง และการวิเคราะห์ทดสอบ เป็นต้น โดยเฉพาะการให้บริการด้านสัตวทดลอง มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย คณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2563 โดยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2558 รวมถึง ข้อกำหนดจรรยาบรรณการดำเนินการต่อสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ ที่ผู้ดำเนินการต่อสัตว์ต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานตั้งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม คุณธรรม มนุษยธรรม และหลักวิชาการที่เหมาะสม ตลอดจนเป็นมาตรฐานการดำเนินงานที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยพะเยาให้ความสำคัญในเรื่องการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้สัตว์และการเลี้ยงสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ และได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการ ดำเนินการต่อสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (คกส.มพ.) เพื่อมีอำนาจหน้าที่ในการ กำกับดูแลการดำเนินการต่อสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณ และพระราชบัญญัติสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2558 การพิจารณาอนุมัติโครงการวิจัยที่ใช้ สัตว์ฯ การติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการพิจารณารับรองแล้ว และพิจารณาล้าง แก่ไข ระงับ ยับยั้ง หรือยุติโครงการ ในกรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อเสนอโครงการ รวมถึงการจัดทำ แผนพัฒนา และแผนงบประมาณของหน่วยเลี้ยงสัตว์ฯ โดยมีเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ ประจำ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี เป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแล และรับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัย พะเยา

ปัจจุบันนโยบายของสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงไปตาม ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงวิธีการขอข้อมูลและการให้ข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำ หน่วยงาน มีความทันสมัยและมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การขอข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการให้ข้อมูลให้มีความ ครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงการพัฒนางานบริการ ด้านอื่นด้วย

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะวิจัยคุณภาพในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน รวมถึงความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ ทั้งในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ให้ข้อมูลและให้บริการจะนำผลที่ได้รับมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและงานบริการอื่นให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ให้ส่วนงานได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2.2 เพื่อสำรวจความต้องการใช้สัต์วีเพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

1.2.3 เพื่อนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพต่อไป

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 การศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน

1.3.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัต์วี สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา โดยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพต่อไป โดยครอบคลุมถึงประเด็นลักษณะการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ และด้านสภาพแวดล้อม และความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน เป็นต้น

1.3.1.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรต้น คือ ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคคลภายในและภายนอกส่วนงานที่มาติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการจากผู้ให้บริการทุกช่องทางการติดต่อ

2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัต์วี สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

1.3.1.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร คือ ผู้รับบริการ ได้แก่บุคคลภายในและภายนอกส่วนงานที่มาติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการจากผู้ให้บริการทุกช่องทาง การติดต่อ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่สังกัดหน่วยงานที่มีการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

1.3.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้จะดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการจากการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผล

1.3.2 การสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

ในการสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ เป็นการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา โดยการแจกแบบสำรวจแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผล

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การให้ข้อมูล	หมายถึง การให้เอกสารรายละเอียด ข่าวสาร คำปรึกษา รวมถึงการให้บริการอื่นจากผู้ให้บริการทุกช่องทาง การติดต่อ
ความพึงพอใจ	หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความประทับใจหรือความชอบใจของผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ
ผู้รับบริการ	หมายถึง บุคคลภายในและภายนอกส่วนงานที่มาติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการ จากผู้ให้บริการทุกช่องทาง การติดต่อ
ผู้ให้บริการ	หมายถึง เจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา
ส่วนงาน	หมายถึง สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา
สภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน	หมายถึง สถานที่ทำการ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน ได้แก่ ด้าน เจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ และด้านสภาพแวดล้อม และความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน

1.5.2 ทราบถึงความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.3 ผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ และงานด้านบริการเกี่ยวกับสัตว์ทดลองของสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีคุณภาพต่อไป



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย (Concepts and Theories)

ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตรี สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ได้เน้นเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรหรือประเด็นที่ศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานและการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นประโยชน์ในการบริหารงานและพัฒนาบุคลากรในส่วนงานให้มีศักยภาพ มีความก้าวหน้าและมีการพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ) ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้านแตกต่างกัน

2.2 ข้อมูลของหน่วยงานหรือองค์กร

สืบเนื่องจาก พระราชบัญญัติการจัดตั้งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษา พัฒนาประเทศด้วยการวิจัยและสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษ ที่ 21 โดยผลักดันให้สถาบันศึกษาปรับตัวอย่างก้าวกระโดด ผลิตรากำลังคนตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรม การวิจัย พัฒนาและสร้างนวัตกรรมขั้นสูงเพื่อตอบโจทย์ 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายและหลุดพ้นกับดักประเทศรายได้ปานกลาง การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ หรือการเตรียมความพร้อมประเทศสู่ศตวรรษที่ 21 ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 โดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนา ควบคู่ไปกับการพัฒนาคน เปลี่ยนกระบวนการทัศน์และ

โมเดลการขับเคลื่อนประเทศ (game changing) ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับแนวนโยบายดังกล่าว

เพื่อให้ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวนั้น ในการประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563-2566 และจัดทำนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ในระหว่างวันที่ 21-22 เมษายน 2562 ณ จังหวัดภูเก็ต ที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบให้มีการพัฒนาและการบูรณาการการดำเนินงานของศูนย์และหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและพัฒนา ให้เป็นองค์กรที่มีรูปแบบการบริหารงานที่ทันสมัยและคล่องตัว สามารถส่งเสริมและผลักดันให้มหาวิทยาลัยบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ด้านการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมและการเป็นผู้นำทางด้านวิชาการ และยุทธศาสตร์ด้านการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่สามารถรองรับทิศทางการวิจัยและนวัตกรรม ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์ชาติ และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างในระดับประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงได้จัดตั้งสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยมีพันธกิจในการผลักดันให้มหาวิทยาลัยบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ด้านการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม และยุทธศาสตร์ด้านการบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศ เป็นศูนย์กลางและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ส่งเสริมการใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยเชิงพาณิชย์และให้บริการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ภาคอุตสาหกรรมและชุมชน

สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ใช้อักษรย่อว่า สนท.มพ. ใช้คำเป็นภาษาอังกฤษว่า UNIVERSITY OF PHAYAO INNOVATION AND TECHNOLOGY TRANSFER INSTITUTE (UP ITI) เป็นส่วนงานอื่น ตามมาตรา 7 (4) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 โดยสถาบันมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. สนับสนุนการบริหารจัดการนวัตกรรม ทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย ชุมชน และประเทศ รวมถึงส่งเสริมการคุ้มครองปกป้องทรัพย์สินทางปัญญา ทรัพยากรชีวภาพ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และทรัพยากรต่างๆ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. ส่งเสริมการสร้างรายได้จากการใช้ประโยชน์นวัตกรรม ทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงทรัพยากรต่างๆ สู่มหาวิทยาลัย เพื่อนำมาสนับสนุนการพัฒนาตามวิสัยทัศน์และนโยบายของมหาวิทยาลัย
3. เชื้อประโยชน์ให้มีการเข้าถึงและแบ่งปันผลประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรชีวภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. นำความต้องการของภาคอุตสาหกรรม สังคม และประเทศ มาเชื่อมโยงกับการวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาต่อยอดให้เป็นนวัตกรรม รวมทั้งส่งเสริมการใช้ประโยชน์งานวิจัยในมหาวิทยาลัยที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินงานพัฒนาการวิจัย นวัตกรรม และงานด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย

6. สนับสนุนให้เกิดการใช้ทรัพยากรในมหาวิทยาลัยทั้งด้านความรู้ กำลังคน โครงสร้างพื้นฐาน และวัสดุอุปกรณ์ ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมและชุมชน

7. ส่งเสริมให้เกิดธุรกิจใหม่ที่ใช้นวัตกรรมจากองค์ความรู้และทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย

8. สร้างกลไกในการพัฒนาระบบนิเวศนวัตกรรมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา ภาคอุตสาหกรรม

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ สถาบันมีภาระหน้าที่ ดังนี้

1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการนวัตกรรม และทรัพย์สินทางปัญญา ที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานของมหาวิทยาลัย และผู้มาขอรับบริการ

2. พัฒนาทักษะความเป็นผู้ประกอบการให้กับนิสิต และให้คำปรึกษาทางธุรกิจการบ่มเพาะธุรกิจ และการให้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้มาขอรับบริการ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

3. ดำเนินการพัฒนานวัตกรรม โดยต่อยอดงานวิจัยและทรัพย์สินทางปัญญาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์และหรือเชิงสังคม โดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรภายนอกทั้งในและต่างประเทศ

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดตั้งหรือร่วมกับนิติบุคคลหรือบุคคลอื่นในการจัดตั้งองค์กรนิติบุคคลแบบหนึ่งแบบใด ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมลงทุนหรือเข้าถือหุ้นในกิจการที่ได้นำทรัพย์สินทางปัญญา ผลงานวิจัย หรือนวัตกรรม ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจหรือกิจการเพื่อสังคม

5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือนิสิตของมหาวิทยาลัยให้สามารถก่อตั้งธุรกิจหรือกิจการเพื่อสังคม โดยใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา ผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย

6. ให้บริการวิชาการ บริหารโครงการ และอำนวยความสะดวกงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ตามประกาศหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

7. พัฒนาศักยภาพการให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย เช่น อาคาร สถานที่ ห้องปฏิบัติการ เครื่องมือวิจัย สัตว์ทดลอง การวิเคราะห์ทดสอบ เป็นต้น

8. พัฒนาศักยภาพบุคลากรของสถาบัน เพื่อให้เกิดการยกระดับความสามารถในการทำงานและการให้บริการ

9. แสวงหารายได้จากการทำงานสถาบัน เพื่อพัฒนาองค์กรสู่การเป็นหน่วยงานในกำกับที่สามารถสร้างรายได้ และบริหารรายได้ของหน่วยงานด้วยตนเอง

10. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

การแบ่งโครงสร้างภายในหน่วยงานและการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการของสถาบันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้แบ่งหน่วยงานภายใต้การดำเนินงานของสถาบัน ดังนี้

1. สำนักงานสถาบัน มีภารกิจด้านการบริหารทั่วไป ครอบคลุมถึงการสารบรรณ การพัสดุ การเงินและบัญชี การงบประมาณและแผน การบริหารงานบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารองค์กร ความร่วมมือระหว่างประเทศ และงานอื่นที่คณะกรรมการอำนวยการกำหนด โดยจัดให้มีบริการที่สะดวก คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ

2. กลุ่มงานอุทยานวิทยาศาสตร์และการพัฒนานวัตกรรมเชิงพาณิชย์ มีภารกิจด้านการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมสู่การใช้ประโยชน์ การบริหารจัดการพื้นที่นวัตกรรมและเขตนวัตกรรม เช่น อุทยานวิทยาศาสตร์ การบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา การสร้างผู้ประกอบการใหม่ การบ่มเพาะธุรกิจ การให้บริการแก่ภาคอุตสาหกรรม การสนับสนุนให้บุคลากรวิจัยจากมหาวิทยาลัยไปเพิ่มความสามารถการแข่งขันแก่ภาคเอกชน การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม การวิจัยร่วมภาคเอกชน และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานวัตกรรมสู่การใช้ประโยชน์ โดยจัดให้มีบริการที่สะดวก คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ

3. กลุ่มงานบริการวิชาการเพื่อสังคม มีภารกิจด้านการส่งเสริมการให้บริการแก่ภาคอุตสาหกรรมและชุมชนรวมถึงสนับสนุนการวิจัยให้แก่นักวิจัยของมหาวิทยาลัย เช่น การให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์การวิจัย การให้บริการวิเคราะห์ทดสอบ การรับรองมาตรฐาน การให้บริการสัตวทดลอง การเพิ่มมูลค่าทรัพยากรท้องถิ่น การบริการวิชาการแก่โรงเรียน หรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นต้น โดยจัดให้มีบริการที่สะดวก คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1 โครงสร้างสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Related Research Works)

มหาวิทยาลัยพะเยา ให้ความสำคัญในเรื่องการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้สัตว์และการเลี้ยงสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ และได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (คกส.มพ.) เพื่อมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณ และพระราชบัญญัติสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2558 โดยมีเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ ประจำสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี เป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแล และรับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บทบาทและภาระหน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ที่ต้องรับผิดชอบ คือ การให้บริการด้านข้อมูลและการบริหารงานทั่วไปด้านการดำเนินการต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ และการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลในการพิจารณาอนุมัติโครงการวิจัยที่ใช้สัตว์ ตลอดจนงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ส่วนงานมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย รวมถึงวิธีการดำเนินงาน การให้บริการ การขอข้อมูลและการให้ข้อมูลระหว่าง

เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานมีความทันสมัยและมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การขอข้อมูลในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร การขอข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการให้ข้อมูลให้มีความครบถ้วนถูกต้องและชัดเจน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงการพัฒนางานบริการด้านอื่นด้วย

จากการสังเกตการปฏิบัติงานด้านจรรยาบรรณการใช้สัตรีที่ผ่านมา พบว่าลักษณะรูปแบบการทำงานงานด้านจรรยาบรรณการใช้สัตรีมีความเฉพาะด้านที่สอดคล้องกับการดำเนินการต่อสัตรีเพื่องานทางวิทยาศาสตร์ และข้อกำหนดแห่งพระราชบัญญัติสัตรีเพื่องานทางวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2558 ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งนี้ผู้ที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาอันนานจะสามารถให้ข้อมูลได้ค่อนข้างครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน มีความรอบรู้และทราบรายละเอียดในงานได้เป็นอย่างดี แต่ยังไม่มีการวิจัยถึงการให้บริการข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการ ระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานว่ามีมากน้อยเพียงใด จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน รวมถึงความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและงานบริการอื่นให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.3.1 งานวิจัยในประเทศ

วีระพงษ์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่าราชบัณฑิตยสถาน (2530) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษ คือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ใกล้ชิดอบอุ่น มีไมตรีจิต

ศศิธร (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2558 จำนวน 136 คน ระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 96 ฉบับ (ร้อยละ 70.58) วิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 51 ปีขึ้นไป วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก ตำแหน่งอาจารย์ แต่ทำหน้าที่ในคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรวิทยา

ศาสตรมหาบัณฑิต เพียงร้อยละ 25 เท่านั้น ผู้วิจัยสำรวจความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการบริหารจัดการระบบการ เสนอหลักสูตรเข้ากัณฑ์กรอง ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการ ให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการบริการด้วยความสุภาพได้คะแนน สูงสุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54) ความพึงพอใจรองลงมา ได้แก่ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.97) ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร (ค่า คะแนน 4.04) และด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเข้ากัณฑ์กรอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87) ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตรเข้า กัณฑ์กรองในคณะกรรมการชุดต่างๆ (ค่าคะแนน 4.00) ผลการวิเคราะห์ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งกับความพึงพอใจของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงาน พัฒนาหลักสูตร ($p > 0.05$)

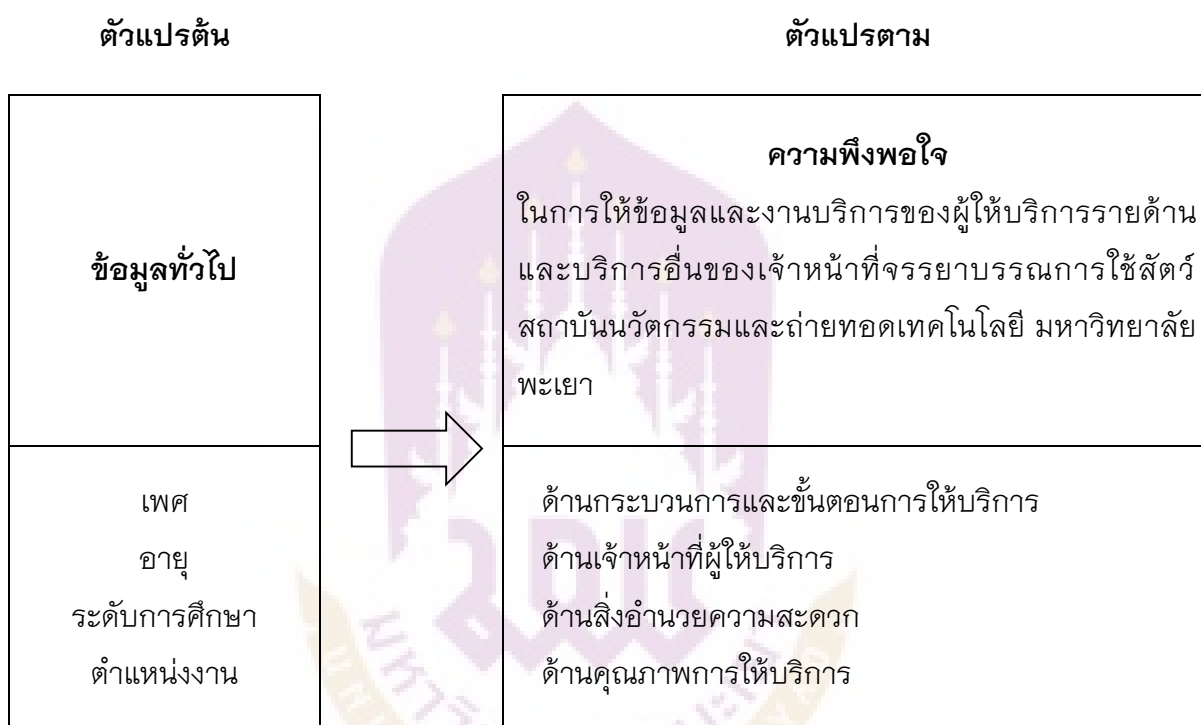
สุดารัตน์ และคณะ (2561) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงาน หอพักมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี และศึกษาลักษณะการให้บริการเป็นวัตถุประสงค์รอง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักประจำปี การศึกษา พ.ศ. 2559 จำนวนทั้งสิ้น 144 ตัวอย่าง ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยโปรแกรม SPSS ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากใน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) ความพึงพอใจรองลงมา ได้แก่ ด้าน คุณภาพการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการและด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจมาก โดยมี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 นักศึกษาใช้บริการทางด้านไปรษณีย์มากเป็นลำดับที่หนึ่ง (ร้อยละ 90.3) ลำดับต่อมาคือบริการด้านพยาบาล (ร้อยละ 63.2) ด้านยืม-คืนกุญแจสำรอง (ร้อยละ 54.2) ด้าน การซ่อมบำรุง (ร้อยละ 36.8) และด้านให้คำปรึกษา (ร้อยละ 9.7) ตามลำดับ

2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิด ความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับ ซึ่งความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ของสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา โดยการศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ และด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่อกาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยนำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 การศึกษาที่ 1 : การศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน

ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้กลุ่มตัวอย่างสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.1 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม (0.1)

Z = ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

d = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดได้ซึ่งมีค่าเท่ากับ 5% (0.05)

ได้จำนวนตัวอย่าง คือ 138.3 ตัวอย่าง แต่ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 140 ตัวอย่าง เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ผล

3.1.2 การศึกษาที่ 2 : การสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

จากการประชุมร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยพร้อมกับได้รับคำแนะนำจากผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี ให้เพิ่มแบบสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลการสำรวจมาประกอบการจัดทำแผนงานแผนบริการวิชาการ และแผนปรับปรุงการให้บริการของหน่วยพิจารณาจรรยาบรรณการใช้สัตว์ และศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สัตว์ต่อไป ซึ่งมีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ใช้สัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์
2. ลักษณะของงานที่ใช้สัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์
 - 1) งานวิจัย (Research)
 - 2) งานทดสอบ (Testing and / or monitoring)
 - 3) งานผลิตชีววัตถุ (Biological Products)

- 4) งานบริการวิชาการ
 - 5) ใช้สัปดาห์เพื่อการเรียน การสอน
3. ประเภทสัปดาห์ที่ใช้
- 1) สัปดาห์ทดลอง
 - 2) สัปดาห์เกษตรและสัปดาห์ธรรมชาติ
 - 3) สัปดาห์น้ำ
 - 4) แมลง/แมง
 - 5) ชิ้นส่วนจากสัปดาห์
4. ความต้องการให้ศูนย์วิจัยสัปดาห์ทดลองจัดอบรมหรือให้ความรู้เรื่องใด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การศึกษาที่ 1 : การศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิธีการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำแนกตามคุณลักษณะ คือ กลุ่มประชากรระดับการศึกษาและช่วงอายุ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะการติดต่อกับงาน ช่องทางการติดต่อกับงาน และการอบรมการขอรับใบอนุญาตใช้สัปดาห์

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Checklist) เป็นคำถามปลายปิด (Close ended response question) ใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่าจำนวน 5 ระดับ (Likert's Scale) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การ ให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามให้เขียนตอบบรรยายเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended response question)

3.2.2 การศึกษาที่ 2 : การสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ลักษณะคำถามให้เขียนตอบบรรยายเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended response question) โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้ (การศึกษาที่ 1 และ 2)

3.3.1 จัดทำหนังสือเวียนขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

3.3.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม

3.3.3 จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ Microsoft Forms ด้วยโปรแกรม Microsoft Office 365

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การศึกษาที่ 1 : การศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน

1) การตรวจสอบข้อมูล โดยรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามสร้างและลงรหัสในแบบสอบถาม ทำการบันทึกข้อมูลลงในกระดาษและในเครื่องคอมพิวเตอร์ จากนั้นนำข้อมูลมาเปรียบเทียบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

2) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจำแนกตามคุณลักษณะ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3) วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ จำแนกตามด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4) วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัย ได้แก่ กลุ่มประชากร ระดับการศึกษา และช่วงอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ เอฟ (F-test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่าง

รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

5) เกณฑ์การแปลผล ในการวิจัยครั้งนี้ นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิตโดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
	1.81 - 2.60	หมายถึง	พอใจน้อย
	2.61 - 3.40	หมายถึง	พอใจปานกลาง
	3.41 - 4.20	หมายถึง	พอใจมาก
	4.21 - 5.00	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

3.4.2 การศึกษาที่ 2 : การสำรวจความต้องการใช้สัตรี์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

การตรวจสอบข้อมูล โดยรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม สร้างและลงรหัสในแบบสอบถาม ทำการบันทึกข้อมูลลงในกระดาษและในเครื่องคอมพิวเตอร์ จากนั้นนำข้อมูลมาเปรียบเทียบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การศึกษาที่ 1 : การศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สิทธิ์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ดำเนินงานวิจัยได้จัดลำดับการรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งแบบเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ Microsoft Forms ด้วยโปรแกรม Microsoft Office 365 รวมเป็นจำนวน 146 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 104.29 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ (140 ตัวอย่าง) โดยรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะการติดต่อกัน ช่องทางการติดต่อกัน และการอบรมการขอรับใบอนุญาตใช้สิทธิ์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการศึกษาวิจัย

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square)
Df	แทน	องศาอิสระ
MS	แทน	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (Mean of Square)
F	แทน	ค่าตัวสถิติ
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะการติดต่อกัน ช่องทางการติดต่อกัน และการอบรมการขอรับใบอนุญาตใช้สั้ว

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	59	40.40
1.2 หญิง	87	59.60
รวม	146	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2.2 20 – 30 ปี	52	35.60
2.3 31 – 40 ปี	46	31.50
2.4 มากกว่า 40 ปี	48	32.90
รวม	146	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี	67	45.90
3.2 ปริญญาโท	22	15.10
3.3 ปริญญาเอก	57	39.00
3.4 อื่นๆ	0	0.00
รวม	146	100.00
4. ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)		
4.1 อาจารย์	62	42.50
4.2 เจ้าหน้าที่	37	25.30
4.3 นิสิต	41	28.10
4.4 อื่นๆ	6	4.10
รวม	146	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตร “ผู้ขอรับใบอนุญาตใช้สัตว์เพื่อ งานทางวิทยาศาสตร์” จากสถาบันพัฒนาการดำเนินการต่อสัตว์เพื่อ งานทางวิทยาศาสตร์ (สพสว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.)		
5.1 ใช่	87	59.60
5.2 ไม่ใช่	59	40.40
รวม	146	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.60) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 40.40) ช่วงอายุของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี (ร้อยละ 35.60) รองลงมาคือช่วงอายุมากกว่า 40 ปี (ร้อยละ 32.90) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 45.90) รองลงมาเป็นระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 39.00) และตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ) ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ (ร้อยละ 42.50) รองลงมาคือนิสิต (ร้อยละ 28.10) เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 25.30) และอื่นๆ (ร้อยละ 4.10) ตามลำดับ ส่วนผู้รับบริการที่เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตร “ผู้ขอรับใบอนุญาตใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์” จากสถาบันพัฒนาการดำเนินการต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (สพสว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) คิดเป็นร้อยละ 59.60 ของผู้ตอบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของลักษณะการติดต่อกันและช่องทางการติดต่อกันของผู้รับบริการ

ลักษณะการติดต่อกันและช่องทางการติดต่อกันของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ลักษณะการติดต่อกัน (เลือกตอบได้หลายคำตอบ)		
1.1 ขอรับการพิจารณารับรองการใช้สัตว์เพื่องานทาง วิทยาศาสตร์	79 37	38.20 17.90
1.2 ขอข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณการดำเนินการต่อสัตว์เพื่องาน ทางวิทยาศาสตร์ / พระราชบัญญัติสัตว์เพื่องานทาง วิทยาศาสตร์	13	6.30
1.3 ขอข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการต่อ สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (คกส.มพ.)	75 3	36.20 1.40
1.4 ขอข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง	207	100.00
1.5 อื่นๆ		
รวม		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะการติดต่อกับงานและช่องทางการติดต่อกับงานของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ช่องทางการติดต่อกับงาน (เลือกตอบได้หลายคำตอบ)		
2.1 ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง หรือการติดต่อด้วยตนเอง	93	46.50
2.2 ติดต่อและการประสานงานด้วยหนังสือ	84	42.00
2.3 ติดต่อโดยใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น	23	11.50
2.4 อื่นๆ	0	0.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ลักษณะการติดต่อกับงานของผู้รับบริการส่วนใหญ่คือการขอรับการพิจารณารับรองการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 38.20) รองลงมาคือขอข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง (ร้อยละ 36.20) และช่องทางการติดต่อกับงานของผู้รับบริการส่วนใหญ่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงหรือการติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 46.50) รองลงมาคือติดต่อและการประสานงานด้วยหนังสือ (ร้อยละ 42.00) และติดต่อโดยใช้เครื่องมือสื่อสาร (ร้อยละ 11.50) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวม

ลำดับ	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.84	0.51	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.08	0.53	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	0.54	มาก
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.83	0.53	มาก
รวม		3.91	0.48	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.87$) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	3.92	0.57	มาก
2	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	3.87	0.57	มาก
3	การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	3.93	0.55	มาก
4	กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	3.90	0.59	มาก
5	การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	3.59	0.71	มาก
รวม		3.84	0.51	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ($\bar{X} = 3.92$) กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.90$) และมีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	0.56	มาก
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.03	0.57	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.05	0.56	มาก
4	ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับ	4.09	0.56	มาก
5	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.10	0.52	มาก
รวม		4.08	0.53	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.10$) ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับ ($\bar{X} = 4.09$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.03$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 จรรยาบรรณการใช้สัตรี สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม	4.00	0.58	มาก
2	มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.00	0.57	มาก
3	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	3.70	0.71	มาก
4	ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.82	0.62	มาก
5	อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม	3.84	0.62	มาก
รวม		3.88	0.54	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.00$) และมีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.84$) และช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ($\bar{X} = 3.70$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา
ด้านคุณภาพการให้บริการ

ลำดับ	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.98	0.56	มาก
2	ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน	3.96	0.54	มาก
3	ได้รับเอกสารตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.69	0.70	มาก
4	ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	3.73	0.68	มาก
5	ผลการให้บริการในภาพรวม	3.94	0.52	มาก
รวม		3.86	0.53	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 3.96$) ผลการให้บริการในภาพรวม ($\bar{X} = 3.94$) ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ได้รับเอกสารตรงตามเวลาที่นัดหมาย ($\bar{X} = 3.69$)

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ

(n = 146)

ประเด็นความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.13	1.00	1.13	4.42*	0.04
	ภายในกลุ่ม	36.73	144.00	0.26		
	รวม	37.86	145.00			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.44	1.00	0.44	1.61	0.21
	ภายในกลุ่ม	39.61	144.00	0.28		
	รวม	40.05	145.00			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.19	1.00	0.19	0.63	0.43
	ภายในกลุ่ม	42.71	144.00	0.30		
	รวม	42.89	145.00			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.57	1.00	0.57	2.06	0.15
	ภายในกลุ่ม	39.97	144.00	0.28		
	รวม	40.54	145.00			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.53	1.00	0.53	2.34	0.13
	ภายในกลุ่ม	32.62	144.00	0.23		
	รวม	33.15	145.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวม ค่า Sig. มีค่ามากกว่านัยสำคัญ 0.05 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า เพศของผู้รับบริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอายุ

(n = 146)

ประเด็นความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.52	2.00	1.76	7.34**	0.00
	ภายในกลุ่ม	34.33	143.00	0.24		
	รวม	37.86	145.00			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.40	2.00	1.20	4.56**	0.01
	ภายในกลุ่ม	37.65	143.00	0.26		
	รวม	40.05	145.00			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.35	2.00	3.68	14.79**	0.00
	ภายในกลุ่ม	35.54	143.00	0.25		
	รวม	42.89	145.00			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.14	2.00	2.07	8.14**	0.00
	ภายในกลุ่ม	36.40	143.00	0.25		
	รวม	40.54	145.00			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.84	2.00	1.92	9.36**	0.00
	ภายในกลุ่ม	29.31	143.00	0.20		
	รวม	33.15	145.00			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่า Sig. ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญ ($p < 0.01$) ซึ่งแสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ในภาพรวม จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ในภาพรวม จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ

อายุของผู้รับบริการ	\bar{X}	อายุของผู้รับบริการ			
		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
		-	4.08	3.96	3.69
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-
20 – 30 ปี	4.08	-	-	0.12	0.39*
31 – 40 ปี	3.96	-	-	-	0.27*
มากกว่า 40 ปี	3.69	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาปนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในภาพรวม ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 20 – 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ

อายุของผู้รับบริการ	\bar{X}	อายุของผู้รับบริการ			
		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
		-	3.98	3.91	3.63
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-
20 – 30 ปี	3.98	-	-	0.07	0.35*
31 – 40 ปี	3.91	-	-	-	0.28*
มากกว่า 40 ปี	3.63	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตรี สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 20 – 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ

อายุของผู้รับบริการ	\bar{X}	อายุของผู้รับบริการ			
		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
		-	4.13	4.21	3.90
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-
20 – 30 ปี	4.13	-	-	- 0.08	0.23*
31 – 40 ปี	4.21	-	-	-	0.31*
มากกว่า 40 ปี	3.90	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 20 – 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ

อายุของผู้รับบริการ	\bar{X}	อายุของผู้รับบริการ			
		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
		-	4.14	3.87	3.60
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-
20 – 30 ปี	4.14	-	-	0.27*	0.54*
31 – 40 ปี	3.87	-	-	-	0.27*
มากกว่า 40 ปี	3.60	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 20 – 30 ปี ความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี เช่นเดียวกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ

อายุของผู้รับบริการ	\bar{X}	อายุของผู้รับบริการ			
		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
		-	4.06	3.86	3.65
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-
20 – 30 ปี	4.06	-	-	0.21*	0.41*
31 – 40 ปี	3.86	-	-	-	0.20
มากกว่า 40 ปี	3.65	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 20 – 30 ปี ความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 146)

ประเด็นความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.83	2.00	2.42	10.46**	0.00
	ภายในกลุ่ม	33.02	143.00	0.23		
	รวม	37.86	145.00			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.79	2.00	0.90	3.35*	0.04
	ภายในกลุ่ม	38.26	143.00	0.27		
	รวม	40.05	145.00			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.59	2.00	3.29	12.98**	0.00
	ภายในกลุ่ม	36.30	143.00	0.25		
	รวม	42.89	145.00			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.10	2.00	2.55	10.29**	0.00
	ภายในกลุ่ม	35.44	143.00	0.25		
	รวม	40.54	145.00			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.35	2.00	2.17	10.80**	0.00
	ภายในกลุ่ม	28.80	143.00	0.20		
	รวม	33.15	145.00			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่า Sig. ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญ ($p < 0.05$) แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	\bar{X}	ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.07	3.99	3.70
ปริญญาตรี	4.07	-	0.08	0.37*
ปริญญาโท	3.99	-	-	0.29*
ปริญญาเอก	3.70	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในภาพรวม ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	\bar{X}	ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.01	3.93	3.62
ปริญญาตรี	4.01	-	0.08	0.39*
ปริญญาโท	3.93	-	-	0.31*
ปริญญาเอก	3.62	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	\bar{X}	ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.17	4.16	3.94
ปริญญาตรี	4.17	-	0.01	0.23*
ปริญญาโท	4.16	-	-	0.22
ปริญญาเอก	3.94	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 19

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	\bar{X}	ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.08	3.93	3.62
ปริญญาตรี	4.08	-	0.15	0.46*
ปริญญาโท	3.93	-	-	0.31*
ปริญญาเอก	3.62	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	\bar{X}	ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.03	3.95	3.63
ปริญญาตรี	4.03	-	0.08	0.40*
ปริญญาโท	3.95	-	-	0.32*
ปริญญาเอก	3.63	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)

(n = 146)

ประเด็นความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.53	3.00	2.51	11.75**	0.00
	ภายในกลุ่ม	30.33	142.00	0.21		
	รวม	37.86	145.00			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.49	3.00	1.50	5.97**	0.00
	ภายในกลุ่ม	35.57	142.00	0.25		
	รวม	40.05	145.00			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	10.50	3.00	3.50	15.34**	0.00
	ภายในกลุ่ม	32.40	142.00	0.23		
	รวม	42.89	145.00			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.38	3.00	2.79	12.33**	0.00
	ภายในกลุ่ม	32.16	142.00	0.23		
	รวม	40.54	145.00			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.21	3.00	2.40	13.16**	0.00
	ภายในกลุ่ม	25.94	142.00	0.18		
	รวม	33.15	145.00			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ) ต่างกัน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สื่อดิจิทัล สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่า Sig. ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญ ($p < 0.05$) แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ) ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สื่อดิจิทัล สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ) รายละเอียดตามตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)

ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)	\bar{X}	ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)			
		อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นิสิต	อื่นๆ
		3.69	4.06	4.17	3.58
อาจารย์	3.69	-	- 0.37*	- 0.48*	0.11
เจ้าหน้าที่	4.06	-	-	- 0.11	0.48*
นิสิต	4.17	-	-	-	0.59*
อื่นๆ	3.58	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในภาพรวม ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ) อาจารย์ มีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่และนิสิต ส่วนเจ้าหน้าที่และนิสิต มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงานอื่นๆ

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ) รายละเอียดตามตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)

ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)	\bar{X}	ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)			
		อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นิสิต	อื่นๆ
		3.61	4.04	4.07	3.53
อาจารย์	3.61	-	- 0.43*	- 0.46*	0.08
เจ้าหน้าที่	4.04	-	-	- 0.03	0.51*
นิสิต	4.07	-	-	-	0.54*
อื่นๆ	3.53	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันใน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ) อาจารย์ มีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่และนิสิต ส่วนเจ้าหน้าที่และนิสิต มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงานอื่นๆ

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้ให้บริการ) รายละเอียดตามตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้ให้บริการ)

ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้ให้บริการ)	\bar{X}	ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้ให้บริการ)			
		อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นิสิต	อื่นๆ
		3.93	4.26	4.22	3.67
อาจารย์	3.93	-	- 0.33*	- 0.29*	0.26
เจ้าหน้าที่	4.26	-	-	0.04	0.59*
นิสิต	4.22	-	-	-	0.55*
อื่นๆ	3.67	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงาน (ประเภทผู้ให้บริการ) อาจารย์ มีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่และนิสิต ส่วนเจ้าหน้าที่และนิสิต มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงานอื่นๆ

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ) รายละเอียดตามตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)

ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)	\bar{X}	ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)			
		อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นิสิต	อื่นๆ
		3.62	3.94	4.25	3.60
อาจารย์	3.62	-	- 0.32*	- 0.63*	0.02
เจ้าหน้าที่	3.94	-	-	- 0.31*	0.34
นิสิต	4.25	-	-	-	0.65*
อื่นๆ	3.60	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ) อาจารย์ มีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่และนิสิต ส่วนเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจน้อยกว่านิสิตเช่นเดียวกัน และนิสิตมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงานอื่นๆ

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้ให้บริการ) รายละเอียดตามตารางที่ 26

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้ให้บริการ)

ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้ให้บริการ)	\bar{X}	ตำแหน่งงาน (ประเภทผู้ให้บริการ)			
		อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นิสิต	อื่นๆ
		3.63	4.00	4.15	3.50
อาจารย์	3.63	-	- 0.37*	- 0.52*	0.13
เจ้าหน้าที่	4.00	-	-	- 0.15	0.50*
นิสิต	4.15	-	-	-	0.65*
อื่นๆ	3.50	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกันในด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference; LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงาน (ประเภทผู้ให้บริการ) อาจารย์ มีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่และนิสิต ส่วนเจ้าหน้าที่และนิสิต มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงานอื่นๆ

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามผู้ที่ได้รับการอบรมหลักสูตร “ผู้ขอรับใบอนุญาตใช้สัตร์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์” จากสถาบันพัฒนาการดำเนินการต่อสัตร์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (สพสว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

(n = 146)

ประเด็นความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.25	1.00	2.25	9.10**	0.00
	ภายในกลุ่ม	35.61	144.00	0.25		
	รวม	37.86	145.00			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.59	1.00	0.59	2.15	0.14
	ภายในกลุ่ม	39.46	144.00	0.27		
	รวม	40.05	145.00			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.03	1.00	6.03	23.54**	0.00
	ภายในกลุ่ม	36.87	144.00	0.26		
	รวม	42.89	145.00			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.78	1.00	2.78	10.59**	0.00
	ภายในกลุ่ม	37.76	144.00	0.26		
	รวม	40.54	145.00			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.55	1.00	2.55	12.01**	0.00
	ภายในกลุ่ม	30.60	144.00	0.21		
	รวม	33.15	145.00			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 พบว่า ผู้รับบริการที่ได้รับการอบรมและไม่ได้รับการอบรม ในหลักสูตร “ผู้ขอรับใบอนุญาตใช้สัตร์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์” จากสถาบันพัฒนาการดำเนินการต่อสัตร์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (สพสว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) มีผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตร์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่า Sig. ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญ ($p < 0.01$) แสดงว่า ผู้รับบริการที่ได้รับการอบรมและไม่ได้รับการอบรม มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตร์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)

ตารางที่ 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สื่อดิจิทัล สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

ตัวแปร	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งงาน	การอบรมใบอนุญาต	การบริการ
เพศ	-	0.091	0.091	- 0.70	- 0.004	- 0.127
อายุ	-	-	0.808**	- 0.865**	- 0.800**	- 0.333**
ระดับการศึกษา	-	-	-	- 0.870**	- 0.668**	- 0.353**
ตำแหน่งงาน	-	-	-	-	0.804**	0.312**
การอบรมใบอนุญาต	-	-	-	-	-	0.277**
การบริการ	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ อายุ ($r = - 0.333$) ระดับการศึกษา ($r = - 0.353$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ ตำแหน่งงาน ($r = 0.312$) และการอบรมขอใบอนุญาตใช้สื่อดิจิทัล ($r = 0.277$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 29 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ และการยื่นขอจริยธรรมได้ทาง website	1
2	เพิ่มช่องทางการบริการ ช่องทางติดตามเอกสาร ประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์	2
3	ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนและมีการอัปเดตข้อมูลสม่ำเสมอ	1

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้รับบริการได้เสนอความคาดหวังและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ในประเด็นการเพิ่มช่องทางการบริการ ช่องทางติดตามเอกสาร ประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ มากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ และการยื่นขอจริยธรรมได้ทาง website และการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนและมีการอัปเดตข้อมูลสม่ำเสมอ

4.2 การศึกษาที่ 2 : การสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา

วัตถุประสงค์ : เพื่อสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

จากการสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ดำเนินงานวิจัยได้รับแบบสำรวจคืนทั้งแบบเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ Microsoft Forms ด้วยโปรแกรม Microsoft Office 365 รวมเป็นจำนวน 38 ฉบับ โดยรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.2.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

4.2.2 ลักษณะของงานที่ใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

- 1) งานวิจัย (Research)
- 2) งานทดสอบ (Testing and / or monitoring)
- 3) งานผลิตชีววัตถุ (Biological Products)
- 4) งานบริการวิชาการ
- 5) ใช้สัตว์เพื่อการเรียน การสอน

4.2.3 ประเภทสัตว์ที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

- 1) สัตว์ทดลอง
- 2) สัตว์เกษตรและสัตว์ธรรมชาติ
- 3) สัตว์น้ำ
- 4) แมลง/แมง
- 5) ชิ้นส่วนจากสัตว์

4.2.4 ความต้องการให้ศูนย์วิจัยสัตว์ทดลองจัดอบรมหรือให้ความรู้ด้านต่างๆ

4.2.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 30 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพของผู้ใช้สัตว์ฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
1. อาจารย์ / นักวิจัย	30	78.95	(1)
2. เจ้าหน้าที่ของคณะ	4	10.53	(2)
3. นิสิต	3	7.89	(3)
4. อื่นๆ (นักเรียน)	1	2.63	(4)
รวม	38	100.00	

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์/นักวิจัย (30 คน) คิดเป็นร้อยละ 78.95 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของคณะ ร้อยละ 10.53 (4 คน) นิสิต ร้อยละ 7.89 (3 คน) และอื่นๆ (นักเรียน) ร้อยละ 2.63 (1 คน) ตามลำดับ

4.2.2 ลักษณะของงานที่ใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

1) งานวิจัย (Research)

ตารางที่ 31 ลักษณะของงานที่ใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ ด้านงานวิจัย (Research)

งานวิจัยพื้นฐาน (Basic research)		
ลักษณะของงาน	จำนวน (คน)	อันดับ
1) พฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral science)	6	(4)
2) ภูมิคุ้มกันวิทยา (Immunology)	4	(6)
3) จุลชีววิทยา (Microbiology)	2	(8)
4) โภชนาการ (Nutrition)	5	(5)
5) พยาธิชีววิทยา (Pathobiology)	2	(8)
6) ปรสิตวิทยา (Parasitology)	2	(8)
7) สรีรวิทยา (Physiology)	15	(1)
8) เภสัชวิทยา (Pharmacology)	8	(3)
9) พิษวิทยา (Toxicology)	2	(8)
10) กายวิภาคศาสตร์ (Anatomy)	8	(3)
11) ชีวเคมี (Biochemistry)	1	(9)
12) ประสาทวิทยาศาสตร์ (Neuroscience)	2	(8)
13) ชีววิทยา (Biology)	10	(2)
14) อื่นๆ	3	(7)
งานวิจัยประยุกต์ (Applied research)		
1) Basic science (anatomy) 2) วิทยาศาสตร์การแพทย์ /วิทยาศาสตร์สุขภาพ 3) งานวิจัยพื้นฐาน 4) basic science (biology) 5) Neuropharmacology 6) สร้างโอมะก้า-3ในปลาน้ำจืด สาขาประมง 7) Ecological approach in Pest management 8) งานวิจัยทางด้านระบบภูมิคุ้มกันในการต้านทานเชื้อก่อโรค 9) การสำรวจ การศึกษาทางสัตววิทยา การศึกษาทางด้านอนุชีววิทยา		

ตารางที่ 31 (ต่อ)

งานวิจัยประยุกต์ (Applied research)
10) การเพิ่มผลผลิตสัตว์
11) งานทดลอง
12) Aquaculture
13) ศึกษาฤทธิ์ของสารสกัดเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการรักษาโรคทางระบบประสาท
14) สัตวศาสตร์
15) การตรวจสอบ DNA ของนกยูง
16) เทคโนโลยีชีวภาพ

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการใช้สัตว์ในงานวิจัยพื้นฐาน (Basic research) ลักษณะงานสรีรวิทยา (Physiology) มากที่สุด (15 คน) ส่วนลักษณะงานชีวเคมี (Biochemistry) มีความต้องการน้อยที่สุด (1 คน)

2) งานทดสอบ (Testing and / or monitoring)

ตารางที่ 32 ลักษณะของงานที่ใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ ด้านงานทดสอบ (Testing and / or monitoring)

ลักษณะของงานทดสอบ	จำนวน (คน)	อันดับ
1) อาหาร (Food)	12	(2)
2) สมุนไพร (Herbal medicine)	18	(1)
3) ยา (Drugs)	5	(3)
4) สารพิษ (Toxic substance)	2	(5)
5) น้ำ (Water)	1	(6)
6) เครื่องสำอาง (Cosmetic)	1	(6)
7) วัคซีน (Vaccine)	0	-
8) วินิจฉัยโรค (Diagnosis)	0	-
9) อื่นๆ	4	(4)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการใช้สัตว์ในด้านงานทดสอบ (Testing and / or monitoring) ลักษณะของงานทดสอบสมุนไพร (Herbal medicine) มากที่สุด (18 คน) ส่วนลักษณะของงานทดสอบวัคซีน (Vaccine) และวินิจฉัยโรค (Diagnosis) มีความต้องการน้อยที่สุด (0 คน)

3) งานผลิตชีววัตถุ (Biological Products)

ตารางที่ 33 ลักษณะของงานที่ใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ ด้านงานผลิตชีววัตถุ (Biological Products)

ลักษณะของงานผลิตชีววัตถุ	จำนวน (คน)	อันดับ
1) วัคซีน (Vaccine)	0	-
2) เอนไซม์(Enzymes)	0	-
3) แอนติบอดี (Antibodies)	1	(2)
4) คอมพลีเมนต์(Complement)	0	-
5) อื่นๆ	3	(1)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการใช้สัตว์ในด้านงานผลิตชีววัตถุ (Biological Products) ลักษณะของงานผลิตชีววัตถุอื่นๆ มากที่สุด (3 คน) รองลงมาคืองานผลิตชีววัตถุ แอนติบอดี (Antibodies) (1 คน)

4) งานบริการวิชาการ

จากการสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่อทางวิทยาศาสตร์ ในลักษณะงานบริการวิชาการ พบว่า มีลักษณะงานดังนี้

- (1) งานวิจัย
- (2) ใช้สัตว์เพื่อการเรียนการสอนด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา
- (3) ใช้สัตว์เพื่อศึกษากายวิภาคศาสตร์ และสรีรวิทยาของสัตว์
- (4) Integrated pest management
- (5) การส่งเสริมการเลี้ยงผึ้งและชันโรง การใช้เพื่อการผสมเกสรพืชผลทางการเกษตรเพื่อเพิ่มผลผลิต

5) ใช้สัตว์เพื่อการเรียน การสอน

จากการสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่อทางวิทยาศาสตร์ ในลักษณะใช้สัตว์เพื่อการเรียน การสอน พบว่า มีลักษณะงานดังนี้

- (1) งานวิจัยและวิชาการศึกษาอิสระ
- (2) ใช้สัตว์เพื่อการเรียนการสอนด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา รายวิชาสรีรวิทยาของสัตว์และชีววิทยาของสัตว์
- (3) ใช้สัตว์เพื่อศึกษากายวิภาคศาสตร์ และสรีรวิทยาของสัตว์
- (4) ชีววิทยา

- 5) Agricultural entomology and Integrated pest management. Sustainable agriculture and postharvest pest management
- 6) ชีววิทยาประมง, มีนวิทยา, อนุกรมวิธานของปลา, ปัญหาพิเศษ, สัตว์ไม่มีกระดูกสันหลังในแหล่งน้ำ
- 7) ระเบียบวิธีวิจัย
- 8) โรคและปรสิตสัตว์น้ำ
- 9) การผลิตสัตว์ปีก การผลิตสัตว์เบื้องต้น

4.2.3 ประเภทสัตว์ที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

1) สัตว์ทดลอง

ตารางที่ 34 ชนิดสัตว์ทดลองที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

ชนิดสัตว์ทดลอง	จำนวน (คน)	อันดับ
1) หนูเมาส์ / Mouse	4	(2)
2) หนูแรท / Rat	14	(1)
3) หนูแฮมสเตอร์/ Hamster	0	-
4) หนูตะเภา / Guinea Pig	0	-
5) อื่นๆ	0	-

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการใช้สัตว์ประเภทสัตว์ทดลองมากที่สุดคือ หนูแรท / Rat (14 คน) รองลงมาคือ หนูเมาส์ / Mouse (4 คน)

2) สัตว์เกษตรและสัตว์ธรรมชาติ

ตารางที่ 35 ชนิดสัตว์เกษตรและสัตว์ธรรมชาติที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

ชนิดสัตว์เกษตรและสัตว์ธรรมชาติ	จำนวน (คน)	อันดับ
1) สุกร	0	-
2) สัตว์ปีก	3	(2)
3) สัตว์เคี้ยวเอื้อง	1	(4)
4) สัตว์ป่า/สัตว์ธรรมชาติ	8	(1)
5) อื่นๆ	2	(3)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการใช้สัตว์ประเภทสัตว์เกษตรและสัตว์ธรรมชาติมากที่สุดคือ สัตว์ป่า/สัตว์ธรรมชาติ (8 คน) รองลงมาคือ สัตว์ปีก (3 คน) สัตว์อื่นๆ (2 คน) และสัตว์เคี้ยวเอื้อง (1 คน) ตามลำดับ

3) สัตว์น้ำ

ตารางที่ 36 ชนิดสัตว์น้ำที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

ชนิดสัตว์น้ำ	จำนวน (คน)	อันดับ
1) ปลา	9	(1)
2) ปู	2	(4)
3) หอย	4	(3)
4) กุ้ง	6	(2)
5) ปลาม้าลาย (Zebra danio, Zebrafish)	0	-
6) อื่นๆ	1	(5)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการใช้สัตว์ประเภทสัตว์น้ำมากที่สุดคือ ปลา (9 คน) รองลงมาคือ กุ้ง (6 คน) หอย (4 คน) ปู (2 คน) และอื่นๆ (1 คน) ตามลำดับ

4) แมลง/แมง

ตารางที่ 37 แมลง/แมงที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

ชนิดสัตว์	จำนวน (คน)	อันดับ
1) แมลง	8	(1)
2) แมง	1	(2)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการใช้แมลงมากที่สุด (8 คน) รองลงมาคือ แมง (1 คน) ตามลำดับ

5) ชิ้นส่วนจากสัตว์

ตารางที่ 38 ชิ้นส่วนจากสัตว์ที่ใช้เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

ชิ้นส่วนจากสัตว์	จำนวน (คน)	อันดับ
1) หนูเม้าส์ / Mouse	3	(2)
2) หนูแรท / Rat	12	(1)
3) หนูแฮมสเตอร์ / Hamster	0	-
4) หนูตะเภา / Guinea Pig	0	-
5) กระต่าย / Rabbit	0	-
6) อื่นๆ	2	(3)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการใช้ชิ้นส่วนจากสัตว์มากที่สุดคือ หนูแรท / Rat (12 คน) รองลงมาคือ หนูเม้าส์ / Mouse (3 คน) และอื่นๆ (2 คน) ตามลำดับ

4.2.4 ความต้องการให้ศูนย์วิจัยสัตว์ทดลองจัดอบรมหรือให้ความรู้ด้านต่างๆ

จากการสำรวจความต้องการของผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการให้ศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา จัดอบรมหรือให้ความรู้ด้านต่างๆ ในประเด็นใดบ้างนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการ ดังนี้

- 1) สถิติที่เกี่ยวข้องกับสัตว์ทดลอง การคำนวณตัวอย่างที่ใช้
- 2) การอัปเดตเกี่ยวกับกฎหมายเกี่ยวกับการใช้สัตว์
- 3) จรรยาบรรณการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์
- 4) การเข้าใช้ศูนย์สัตว์ทดลองและเครื่องมือต่างๆ
- 5) การผ่าตัดสัตว์ทดลอง
- 6) หลักการขอใช้สัตว์ทดลอง สำหรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์สมุนไพร
- 7) Ethical guidelines for the use of arthropods in the conduct of scientific research
- 8) อัปเดตความรู้ด้านการใช้สัตว์ทดลองเพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (กรณีมีการเปลี่ยนแปลงหรือข้อมูลเพิ่มเติม)
- 9) การเก็บรักษาตัวอย่างสัตว์เพื่อใช้ในการศึกษาทางด้านชีววิทยาและความหลากหลายทางชีวภาพ
- 10) ทบทวนและต่อใบอนุญาตใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์
- 11) การใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ และการกรอกเอกสาร Animal use protocol
- 12) เทคนิคการปฏิบัติต่อสัตว์ตามหลักการที่ถูกต้อง เช่น การให้สารผ่านปาก ช่องท้อง เป็นต้น
- 13) การเก็บอวัยวะ เก็บเลือดอย่างถูกวิธี เป็นต้น

บทที่ 5

การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

5.1 การศึกษาที่ 1 : การศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

การศึกษความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตรี สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตรี สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.60) เพศชาย (ร้อยละ 40.40) และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี (ร้อยละ 35.60) รองลงมาคือ อายุมากกว่า 40 ปี (ร้อยละ 32.90) และอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 31.50) ตามลำดับ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด (ร้อยละ 45.90) รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาเอก (ร้อยละ 39.00) และระดับการศึกษาปริญญาโท (ร้อยละ 15.10) ส่วนตำแหน่งงานหรือประเภทผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจ พบว่าส่วนมากมีตำแหน่งเป็นอาจารย์ (ร้อยละ 42.50) รองลงมาเป็นนิสิต (ร้อยละ 28.10) เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 25.30) และตำแหน่งอื่นๆ (ร้อยละ 4.10) ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “ผู้ขอรับใบอนุญาตใช้สัตรีเพื่องานทางวิทยาศาสตร์” จากสถาบันพัฒนาการดำเนินการต่อสัตรีเพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (สพสว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) มาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 59.60 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. ลักษณะการติดต่อกันและช่องทางการติดต่อกันของผู้รับบริการหรือผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนมากมีลักษณะการติดต่อกันในเรื่องการขอรับการพิจารณารับรองการใช้สัตรีเพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 38.20) รองลงมาคือ ขอข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์วิจัยสัตรีทดลอง (ร้อยละ 36.20) การขอข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณการดำเนินการต่อสัตรีเพื่องานทางวิทยาศาสตร์ / พระราชบัญญัติสัตรีเพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 17.90) การขอข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัตรีเพื่องานทางวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (คกส.มพ.) (ร้อยละ 6.30) และเรื่องอื่นๆ (ร้อยละ 1.40) ตามลำดับ ส่วนช่องทางการติดต่อกันนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ช่องทางในการติดต่อกันโดยติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงหรือการติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด (ร้อยละ 46.50)

รองลงมาคือ การติดต่อและการประสานงานด้วยหนังสือ (ร้อยละ 42.00) และการติดต่อโดยใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (ร้อยละ 11.50) ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.87$) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$)

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ อายุ ($r = -0.333$) ระดับการศึกษา ($r = -0.353$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ ตำแหน่งงาน ($r = 0.312$) และการอบรมขอใบอนุญาตใช้สัตว์ ($r = 0.277$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 การศึกษาที่ 2 : การสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา

วัตถุประสงค์ : เพื่อสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา การสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์/นักวิจัย (30 คน) คิดเป็นร้อยละ 78.95 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของคณะ ร้อยละ 10.53 (4 คน) นิสิต ร้อยละ 7.89 (3 คน) และอื่นๆ (นักเรียน) ร้อยละ 2.63 (1 คน) ตามลำดับ

2. ลักษณะของงานที่ใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ ผู้ตอบสำรวจส่วนมากมีความต้องการใช้สัตว์ในงานวิจัย (Research) เป็นลักษณะของงานสรีรวิทยา (Physiology) มากที่สุด ส่วนงานทดสอบ (Testing and / or monitoring) มีความต้องการใช้สัตว์ในลักษณะงานสมุนไพร (Herbal medicine) มากที่สุด และงานผลิตภัณฑ์ชีววัตถุ (Biological Products) มีความต้องการใช้สัตว์ในลักษณะงานอื่นๆ มากที่สุด

3. ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ในประเภทสัตว์ทดลองมากที่สุดคือหนูแรท ประเภทสัตว์เกษตรและสัตว์ธรรมชาติที่มีความต้องการใช้มากที่สุดคือสัตว์ป่า และสัตว์ธรรมชาติ ประเภทสัตว์น้ำที่ความต้องการใช้มากที่สุดคือปลา ประเภทแมลงและแมงมีความต้องการที่จะใช้แมลงมากที่สุด และผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการใช้ชิ้นส่วนจากสัตว์จากหนูแรทมากที่สุด

การอภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ดำเนินงานวิจัยจะอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยและสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการหรือผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถจำแนกตามกลุ่มประชากรพบว่า ภาพโดยรวมของกลุ่มประชากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้ข้อมูลหรืองานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 และจะเห็นได้ว่าประชากรที่มีตำแหน่งอาจารย์ และประชากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างจากประชากรกลุ่มอื่น นอกจากนี้อาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ข้อมูลและงานบริการของผู้ให้บริการ เช่น ความรับผิดชอบในหน้าที่การงานหรือสวัสดิการที่ได้รับ สิ่งเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยทางด้านอารมณ์ของผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ Siriphattasophon and Thanaphikhuptanon (2011) เพราะผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มักจะมีวิธีการติดต่อและวัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลจากผู้ให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาและส่งผลต่อการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ เช่น ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ จากผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปัดความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม มีการจัดสถานที่ให้บริการ

อย่างเหมาะสม มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม เป็นต้น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง เป็นต้น รวมถึงด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความถูกต้องชัดเจน ได้รับเอกสารตรงตามเวลาที่นัดหมาย และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการบริหารดำเนินงานด้านการดำเนินการ ด้านเทคโนโลยี และด้านลักษณะการให้บริการได้ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่าสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาทั้งในเรื่องการบริหารดำเนินการ เช่น มีเวลาเปิด - ปิด ที่เหมาะสม มีที่นั่งเพียงพอ มีสภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาด และเป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวกในการติดต่อ เป็นต้น ด้านการดำเนินการ เช่น ขั้นตอนการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษารวดเร็ว ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนทาง internet ง่าย ความรวดเร็ว และถูกต้อง ของการตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการลงทะเบียนเป็นอย่างดี การจัดเวลาเรียนของแต่ละวิชามีความเหมาะสม การเปิดหมู่เรียนแต่ละวิชามีความเพียงพอ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความชัดเจน ขั้นตอนการขอ - รับหนังสือทาง การศึกษามีความรวดเร็วเหมาะสมขั้นตอนการยื่นคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษารวดเร็ว ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา เป็นต้น ด้านเทคโนโลยี เช่น ระบบเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความทันสมัยสามารถหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ตรวจสอบผลการเรียนแต่ละภาคการศึกษาได้อย่างถูกต้องสามารถตรวจสอบรายวิชาการลงทะเบียน ได้ผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว มีลำดับการใช้บริการที่ชัดเจน เป็นต้น ด้านลักษณะการให้บริการ เช่น มีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้นการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจนักศึกษาผู้มารับบริการเป็นอย่างดีมีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอและรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ เป็นต้น

2. เพื่อสำรวจความต้องการใช้สัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา การสำรวจในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลต้องการใช้สัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลการสำรวจมาประกอบการจัดทำแผนงาน แผนบริการวิชาการ และแผนปรับปรุงการให้บริการของหน่วยพิจารณาจรรยาบรรณการใช้สัต์ว์ และ ศูนย์วิจัยสัต์ว์ทดลอง ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สัต์ว์ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัต์ว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผู้ให้บริการยังคงต้องมีการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้ดำเนินงานวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มเติมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจุดอำนวยความสะดวก เช่น บ้ายบอกทาง และการบริการผ่านเว็บไซต์ หน้าเว็บไซต์ Social media เช่น Line หรือ Facebook เป็นต้น
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ การติดตามเอกสาร เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัต์ว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ดังนั้นควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าว โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง กระบวนการ และวิธีการ การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัต์ว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่น กำชับเรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ทั้งเรื่องกิริยามารยาทให้สุภาพและอ่อนโยนเหมาะแก่การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้รับบริการงานด้านจรรยาบรรณการใช้สัตว์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา เพิ่มเติม เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้รับบริการ



บรรณานุกรม

- ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี* (รายงานผลการวิจัย). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). *พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศศิธร บุรณ์เจริญ. (2560). *ความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 4(1), 155-180.
- สุदारัตน์ ปานดอนลาน, ปรางค์ฉาย พันธุ์เพชร, รุ่งสุรีย์ สุวรรณมาลี. (2561). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี*. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 5 (1), 76-91.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64, Spring.
- Shelly M.W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Dowden Hutchison & Ross.
- Siriphatrasophon, S. & Thanaphikhuptanon, P. (2011). *RELATIONSHIPS BETWEEN PERCIEVED SERVICE QUALITY, PATIENT SATISFACTION AND LOYALTY : A CASE OF PRIVATE HOSPITAL IN BANGKOK*. *KKU Res. J. (be)* 10(2), 160-172.

ประวัติคณะผู้วิจัย (Biography)

ชื่อ-สกุล: นายสาธิต จินะสอน

ตำแหน่ง: เจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัต์ว์ (บรรจุเป็นพนักงานสายบริการ วันที่ 4 ตุลาคม 2561)

สังกัด: สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

การศึกษา

ปีที่จบ	ปริญญา	วุฒิการศึกษา	สถาบันการศึกษา
2549	ปริญญาตรี	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์	มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา
2553	ปริญญาโท	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม	มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา

การปฏิบัติงานที่ผ่านมา

1. การปฏิบัติงานด้านการเลี้ยงสัตว์ทดลองและจรรยาบรรณการดำเนินการต่อสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ ณ ศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง มหาวิทยาลัยพะเยา ตั้งแต่ พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน
2. เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (คกส.มพ.) ตั้งแต่ พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน
3. เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการขอรับรองมาตรฐานคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ของสถานที่ดำเนินการ (มคกส.) จากสถาบันพัฒนาการดำเนินการต่อสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ (สพสว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
4. การจัดทำวิธีดำเนินการมาตรฐาน SOPs (Standard Operating Procedures) การดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัตว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
5. ผ่านการอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตใช้สัต์ว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ ตามพระราชบัญญัติสัต์ว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2558 (เลขที่ใบอนุญาตใช้สัต์ว์ U1-00544-2558)
6. ผ่านการฝึกปฏิบัติงานด้านการเลี้ยงสัตว์ทดลอง ณ ศูนย์เลี้ยงสัตว์ทดลอง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา
7. เป็นผู้ดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โครงการ “การอบรมจรรยาบรรณและมาตรฐานการใช้สัต์ว์เพื่อนงานทางวิทยาศาสตร์” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2562
8. เป็นผู้ดำเนินงานโครงการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โครงการ “ทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้กับสัต์ว์ทดลอง” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2562

9. เป็นผู้ดำเนินงานโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ชื่อโครงการ “โครงการพัฒนาบุคลากรศูนย์วิจัยสัตว์ทดลองและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก”
10. เป็นผู้ร่วมโครงการและดำเนินงานโครงการ “การพัฒนาวัสดุทองถิ่นและวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตรบางชนิดเป็นวัสดุรองนอนสำหรับเลี้ยงสัตว์ทดลอง” ทุนสนับสนุนการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาทองถิ่น สวทช.ภาคเหนือ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ พ.ศ. 2557



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

การศึกษาคำพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์
สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา**

คำชี้แจง สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยงานบริการวิชาการเพื่อสังคม ได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านจรรยาบรรณการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ จึงขอความร่วมมือจากท่านได้ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีต่อไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี มากกว่า 40 ปี

1.3 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.4 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ เจ้าหน้าที่
 นิสิต อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 ท่านเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “ผู้xorบใบอนุญาตใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์” จากสถาบันพัฒนาการดำเนินการต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (สพสว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) หรือไม่
 ใช่ ไม่ใช่

1.6 ท่านติดต่องานในลักษณะใด (เลือกได้หลายคำตอบ)

- 1.6.1 ขอรับการพิจารณารับรองการใช้สัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์
- 1.6.2 ขอข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณการดำเนินการต่อสัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ /พระราชบัญญัติสัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2558 / หลักเกณฑ์และข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยพะเยา
- 1.6.3 ขอข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (คกส.มพ.)
- 1.6.4 ขอข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์วิจัยสัต์ว์ทดลอง
- 1.6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.7 ท่านติดต่อรับบริการทางช่องทางใด (เลือกได้หลายคำตอบ)

- 1.7.1 ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง / การติดต่อด้วยตนเอง
- 1.7.2 ติดต่อ / การประสานงานด้วยหนังสือ
- 1.7.3 ติดต่อโดยใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- 1.7.4 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน					
1.2 มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน					
1.3 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน					
1.4 กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
1.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง					

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับผิดชอบ					
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม					
3.2 มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม					
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					
3.4 ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
3.5 อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม					
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน					
4.3 ได้รับเอกสารตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
4.4 ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					
4.5 ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

3.1 ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

- 1).....
- 2).....
- 3).....

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 1).....
- 2).....
- 3).....

*** ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ***

หมายเหตุ: กรุณาส่งกลับมายัง “สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา”
จะขอบคุณยิ่ง



แบบสอบถามออนไลน์ Microsoft Forms ด้วยโปรแกรม Microsoft Office 365

(แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์
สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา)

← ย้อนกลับ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ

ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้วิจัย สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีโดยงานบริการวิชาการเพื่อสังคมได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านจรรยาบรรณการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ จึงขอความร่วมมือจากท่านได้ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีต่อไป

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบหรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

* จำเป็น

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ *

เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ *

ต่ำกว่า 20 ปี

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

มากกว่า 40 ปี

คอมพิวเตอร์

ของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้วิจัย สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีโดยงานบริการวิชาการเพื่อสังคมได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านจรรยาบรรณการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ จึงขอความร่วมมือจากท่านได้ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีต่อไป

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบหรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

* จำเป็น

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ *

เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ *

ต่ำกว่า 20 ปี

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

มากกว่า 40 ปี

มือถือ



สามารถตอบแบบสอบถามผ่านทาง QR Code

ภาคผนวก ข

แบบสำรวจที่ใช้ในงานวิจัย

การสำรวจความต้องการใช้สัตรี์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา



แบบสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

คำชี้แจง แบบสำรวจฯ ฉบับนี้สร้างขึ้น เพื่อสำรวจความต้องการในการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลการสำรวจมาประกอบการจัดทำแผนงาน แผนบริการวิชาการ และแผนปรับปรุงการ ให้บริการของศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สัตว์ต่อไป

(กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด)

1. สถานภาพของผู้ใช้สัตว์ฯ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> อาจารย์ / นักวิจัย | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ของคณะ |
| <input type="checkbox"/> นิสิต | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

2. คณะ..... สาขาวิชา.....

3. ท่านเคยทำการวิจัย/ทดสอบ/ทดลองที่มีการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์หรือไม่

- เคย ไม่เคย

4. ชื่อโครงการวิจัยที่จะต้องใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (ถ้ามี)

.....

5. ลักษณะของงานที่ใช้สัตว์ฯ

5.1 งานวิจัย (Research)

5.1.1 งานวิจัยพื้นฐานทางด้านสาขา (Basic research)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> พฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral science) | <input type="checkbox"/> ภูมิคุ้มกันวิทยา (Immunology) |
| <input type="checkbox"/> จุลชีววิทยา (Microbiology) | <input type="checkbox"/> โภชนาการ (Nutrition) |
| <input type="checkbox"/> พยาธิชีววิทยา (Pathobiology) | <input type="checkbox"/> ปรสิตวิทยา (Parasitology) |
| <input type="checkbox"/> สรีรวิทยา (Physiology) | <input type="checkbox"/> เภสัชวิทยา (Pharmacology) |
| <input type="checkbox"/> พิษวิทยา (Toxicology) | <input type="checkbox"/> กายวิภาคศาสตร์ (Anatomy) |
| <input type="checkbox"/> ชีวเคมี (Biochemistry) | <input type="checkbox"/> ประสาทวิทยาศาสตร์ (Neuroscience) |
| <input type="checkbox"/> ชีววิทยา (Biology) | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |

5.1.2 งานวิจัยประยุกต์ (Applied research)

(ระบุด้านสาขา).....

5.2 งานทดสอบ (Testing and / or monitoring)

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> อาหาร (Food) | <input type="checkbox"/> สมุนไพร (Herbal medicine) |
| <input type="checkbox"/> ยา (Drugs) | <input type="checkbox"/> สารพิษ (Toxic substance) |
| <input type="checkbox"/> น้ำ (Water) | <input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง (Cosmetic) |

- วัคซีน (Vaccine) วินิจฉัยโรค (Diagnosis)
 อื่นๆ (ระบุ).....

5.3 งานผลิตชีววัตถุ (Biological Products)

- วัคซีน (Vaccine) เอนไซม์(Enzymes)
 แอนติบอดี (Antibodies) คอมพลีเมนต์(Complement)
 อื่นๆ (ระบุ).....

5.4 งานบริการวิชาการ (ระบุ).....

5.5 ใช้สัตว์เพื่อการเรียน การสอน (รายวิชา).....

6. ประเภทสัตว์ที่ใช้

6.1 สัตว์ทดลอง

- หนูเม้าส์ / Mouse หนูแรท / Rat
 หนูแฮมสเตอร์ / Hamster หนูตะเภา / Guinea Pig
 อื่นๆ (ระบุ).....

6.2 สัตว์เกษตรและสัตว์ธรรมชาติ

- สุกร สัตว์ปีก
 สัตว์เคี้ยวเอื้อง สัตว์ป่า / สัตว์ธรรมชาติ
 อื่นๆ (ระบุ).....

6.3 สัตว์น้ำ

- ปลา ปู หอย กุ้ง
 ปลาหมึก (Zebra danio, Zebrafish)
 อื่นๆ (ระบุ).....

6.4 แมลง/แมง

- แมลง แมง
 อื่นๆ (ระบุ).....

6.5 ชิ้นส่วนจากสัตว์

- หนูเม้าส์ / Mouse หนูแรท / Rat
 หนูแฮมสเตอร์ / Hamster หนูตะเภา / Guinea Pig
 กระต่าย / Rabbit อื่นๆ (ระบุ).....

7. ท่านต้องการให้ศูนย์วิจัยสัตว์ทดลองจัดอบรมหรือให้ความรู้แก่ท่านด้านใดหรือไม่

- ไม่ต้องการ
 ต้องการ (โปรดระบุหัวข้อ).....

*** ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ***

หมายเหตุ: กรุณาส่งกลับมายัง “สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา”
จะขอบคุณยิ่ง

แบบสำรวจออนไลน์ Microsoft Forms ด้วยโปรแกรม Microsoft Office 365

(แบบสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา)

ย้อนกลับ

คอมพิวเตอร์

โทรศัพท์มือถือ

แบบสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

****คำชี้แจง**** แบบสำรวจฯ ฉบับนี้สร้างขึ้น เพื่อสำรวจความต้องการในการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลการสำรวจมาประกอบการจัดทำแผนงาน แผนบริการวิชาการ และแผนปรับปรุงการให้บริการของ ศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สัตว์ต่อไป

จัดทำโดย : สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา
ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ

* จำเป็น

1. สถานภาพของผู้ใช้สัตว์ฯ *

อาจารย์ / นักวิจัย

เจ้าหน้าที่ของคณะ

นิสิต

อื่นๆ

2. ชื่อ-นามสกุล ผู้ให้ข้อมูล *

ใส่คำตอบ

3. คณะและสาขาวิชา *

คอมพิวเตอร์

แบบสำรวจความต้องการใช้สัตว์เพื่อ งานทางวิทยาศาสตร์

****คำชี้แจง**** แบบสำรวจฯ ฉบับนี้สร้างขึ้น เพื่อสำรวจความต้องการในการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลการสำรวจมาประกอบการจัดทำแผนงาน แผนบริการวิชาการ และแผนปรับปรุงการให้บริการของ ศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สัตว์ต่อไป

จัดทำโดย : สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา
ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ

* จำเป็น

1. สถานภาพของผู้ใช้สัตว์ฯ *

อาจารย์ / นักวิจัย

เจ้าหน้าที่ของคณะ

นิสิต

อื่นๆ

มือถือ



สามารถตอบแบบสำรวจผ่านทาง QR Code

ภาคผนวก ค

เอกสารขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและแบบสำรวจ





บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการวิชาการเพื่อสังคม โทร. ๓๐๓/๒

ที่ อว ๓/๓๓๓๙.๐๓/ว๐๔๕๓

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณการใช้สัต์์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

เรียน คณบดี/ผู้อำนวยการ

ตามที่ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการงานด้านจรรยาบรรณการใช้สัต์์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ และตามระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย คณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัต์์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบกับประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง การดำเนินการต่อสัต์์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้การดำเนินงานที่มีการเลี้ยงและใช้สัต์์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปตามพระราชบัญญัติสัต์์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๘ นั้น

สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยงานบริการวิชาการเพื่อสังคม จึงขอความอนุเคราะห์ท่านและบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของท่านกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณการใช้สัต์์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ เพื่อนำผลการสำรวจมาประกอบการจัดทำแผนบริการวิชาการ และแผนปรับปรุงการให้บริการงานด้านจรรยาบรรณการใช้สัต์์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สัต์์ต่อไป ทั้งนี้สามารถกรอกข้อมูลผ่านระบบ QR Code ด้านล่าง หรือ <https://forms.office.com/r/uMx7UeVChK> ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง



(นายสาธิต จินะสอน)

รักษาการหัวหน้างานวิชาการ ปฏิบัติการแทน

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการต่อสัต์์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา



ระบบ QR Code แบบสอบถามความพึงพอใจ



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการวิชาการเพื่อสังคม โทร. ๓๐๓๒

ที่ อว ๓/๓๓๙.๐๓/ว๐๐๘๕

วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติตอบแบบสำรวจความต้องการใช้สัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์

เรียน คณบดี/ผู้อำนวยการ

ตามที่ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้าน สัต์ว์ทดลอง และตามระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย คณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการ ต่อสัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบกับประกาศ มหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง การดำเนินการต่อสัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้การดำเนินงานที่มีการเลี้ยงและใช้สัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปตามพระราชบัญญัติสัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๘ นั้น

สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี จึงขออนุมัติท่าน และบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของท่านตอบแบบสำรวจความต้องการใช้สัต์ว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ เพื่อนำผลการสำรวจมาประกอบการจัดทำแผนงาน แผนบริการวิชาการ และแผนปรับปรุงการ ให้บริการของศูนย์วิจัยสัต์ว์ทดลอง ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สัต์ว์ต่อไป ทั้งนี้สามารถ กรอกข้อมูลผ่านระบบ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติวัฒน์ พิทักษ์พล)

ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี



แบบสำรวจความต้องการใช้สัต์ว์ฯ

ภาคผนวก ง

การวิเคราะห์ข้อมูล



วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจำแนกตามคุณลักษณะ คือ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

➔ **Frequency Table**

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	59	40.4	40.4	40.4
	หญิง	87	59.6	59.6	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 ปี	52	35.6	35.6	35.6
	31-40 ปี	46	31.5	31.5	67.1
	มากกว่า 40 ปี	48	32.9	32.9	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปริญญาตรี	67	45.9	45.9	45.9
	ปริญญาโท	22	15.1	15.1	61.0
	ปริญญาเอก	57	39.0	39.0	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

ประเภทผู้รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	อาจารย์	62	42.5	42.5	42.5
	เจ้าหน้าที่	37	25.3	25.3	67.8
	นิสิต	41	28.1	28.1	95.9
	อื่นๆ	6	4.1	4.1	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

เป็นผู้ผ่านการขอรับใบอนุญาตใช้ส้วม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ใช่	87	59.6	59.6	59.6
	ไม่ใช่	59	40.4	40.4	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

\$services Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
\$services ^a	ขอรับการพิจารณารับรองการใช้วัสดุเพื่องานทางวิทยาศาสตร์	79	19.4%	54.1%
	ขอข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณ / พรบ. / หลักเกณฑ์	37	9.1%	25.3%
	ขอข้อมูล กกส.มพ.	13	3.2%	8.9%
	ขอข้อมูลศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง	75	18.4%	51.4%
	อื่นๆ	3	0.7%	2.1%
	ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง / การติดต่อด้วยตนเอง	93	22.9%	63.7%
	ติดต่อ / การประสานงานด้วยหนังสือ	84	20.6%	57.5%
	ติดต่อโดยใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น	23	5.7%	15.8%
Total	407	100.0%	278.8%	

a. Dichotomy group tabulated at value 1.



\$work Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
\$work ^a	ขอรับการพิจารณารับรองการใช้วัสดุเพื่องานทางวิทยาศาสตร์	79	38.2%	54.1%
	ขอข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณ / พรบ. / หลักเกณฑ์	37	17.9%	25.3%
	ขอข้อมูล กกส.มพ.	13	6.3%	8.9%
	ขอข้อมูลศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง	75	36.2%	51.4%
	อื่นๆ	3	1.4%	2.1%
Total	207	100.0%	141.8%	

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$contact Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
\$contact ^a	ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง / การติดต่อด้วยตนเอง	93	46.5%	63.7%
	ติดต่อ / การประสานงานด้วยหนังสือ	84	42.0%	57.5%
	ติดต่อโดยใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น	23	11.5%	15.8%
Total	200	100.0%	137.0%	

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ
 จำแนกตามด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)
 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
totalA	146	2.20	5.00	3.8425	.51096
totalB	146	2.80	5.00	4.0822	.52558
totalC	146	2.20	5.00	3.8753	.54388
totalD	146	2.00	5.00	3.8630	.52876
total	146	2.30	5.00	3.9158	.47813
Valid N (listwise)	146				

totalA = ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 totalB = ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 totalC = ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 totalD = ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	146	2.00	5.00	3.9178	.56941
มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	146	2.00	5.00	3.8699	.56646
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	146	2.00	5.00	3.9315	.54656
กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	146	2.00	5.00	3.9041	.59107
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	146	1.00	5.00	3.5890	.71120
total	146	2.20	5.00	3.8425	.51096
Valid N (listwise)	146				

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	146	3.00	5.00	4.1370	.55869
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	146	2.00	5.00	4.0342	.56829
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	146	2.00	5.00	4.0548	.56055
ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่มี อคติความรังเกียจ	146	2.00	5.00	4.0890	.56228
ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	146	3.00	5.00	4.0959	.51634
total	146	2.80	5.00	4.0822	.52558
Valid N (listwise)	146				



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน มีความเหมาะสม	146	3.00	5.00	4.0068	.58128
มีการจัดสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม	146	2.00	5.00	4.0068	.56929
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้ หลายรูปแบบ	146	2.00	5.00	3.6986	.70827
ช่วงเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม	146	2.00	5.00	3.8219	.61795
อุปกรณ์เครื่องมือในการ ให้บริการ มีความเหมาะสม	146	2.00	5.00	3.8425	.61799
total	146	2.20	5.00	3.8753	.54388
Valid N (listwise)	146				

ด้านคุณภาพการให้บริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	146	2.00	5.00	3.9795	.55670
ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน	146	3.00	5.00	3.9589	.53661
%ได้รับเอกสารตรงตามเวลาที่นัดหมาย	146	1.00	5.00	3.6918	.70039
%ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	146	1.00	5.00	3.7397	.67522
ผลการให้บริการในภาพรวม	146	2.00	5.00	3.9452	.52234
total	146	2.00	5.00	3.8630	.52876
Valid N (listwise)	146				



วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัย ได้แก่ กลุ่มประชากร ระดับการศึกษา และช่วงอายุแตกต่างกัน
 มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแตกต่างกัน
 โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ เอฟ (F-test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)
 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

totalA = ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 totalB = ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 totalC = ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 totalD = ด้านคุณภาพการให้บริการ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
total	ชาย	59	3.9890	.53086	.06911	3.8506	4.1273	2.30	5.00
	หญิง	87	3.8661	.43499	.04664	3.7734	3.9588	2.80	5.00
	Total	146	3.9158	.47813	.03957	3.8375	3.9940	2.30	5.00
totalA	ชาย	59	3.9492	.59491	.07745	3.7941	4.1042	2.20	5.00
	หญิง	87	3.7701	.43405	.04653	3.6776	3.8626	2.60	5.00
	Total	146	3.8425	.51096	.04229	3.7589	3.9260	2.20	5.00
totalB	ชาย	59	4.1492	.58674	.07639	3.9962	4.3021	2.80	5.00
	หญิง	87	4.0368	.47791	.05124	3.9349	4.1386	3.00	5.00
	Total	146	4.0822	.52558	.04350	3.9962	4.1682	2.80	5.00
totalC	ชาย	59	3.9186	.55351	.07206	3.7744	4.0629	2.20	5.00
	หญิง	87	3.8460	.53847	.05773	3.7312	3.9607	2.60	5.00
	Total	146	3.8753	.54388	.04501	3.7864	3.9643	2.20	5.00
totalD	ชาย	59	3.9390	.53208	.06927	3.8003	4.0776	2.00	5.00
	หญิง	87	3.8115	.52328	.05610	3.7000	3.9230	2.40	5.00
	Total	146	3.8630	.52876	.04376	3.7765	3.9495	2.00	5.00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
total	Between Groups	.53	1.00	.53	2.34	.13
	Within Groups	32.62	144.00	.23		
	Total	33.15	145.00			
totalA	Between Groups	1.13	1.00	1.13	4.42	.04
	Within Groups	36.73	144.00	.26		
	Total	37.86	145.00			
totalB	Between Groups	.44	1.00	.44	1.61	.21
	Within Groups	39.61	144.00	.28		
	Total	40.05	145.00			
totalC	Between Groups	.19	1.00	.19	.63	.43
	Within Groups	42.71	144.00	.30		
	Total	42.89	145.00			
totalD	Between Groups	.57	1.00	.57	2.06	.15
	Within Groups	39.97	144.00	.28		
	Total	40.54	145.00			

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอายุ

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
total	20-30 ปี	52.00	4.08	.41	.06	3.97	4.19	3.00	5.00
	31-40 ปี	46.00	3.96	.50	.07	3.81	4.11	2.30	5.00
	มากกว่า 40 ปี	48.00	3.69	.45	.07	3.56	3.83	2.80	4.80
	Total	146.00	3.92	.48	.04	3.84	3.99	2.30	5.00
totalA	20-30 ปี	52.00	3.98	.38	.05	3.88	4.09	3.00	5.00
	31-40 ปี	46.00	3.91	.60	.09	3.73	4.09	2.20	5.00
	มากกว่า 40 ปี	48.00	3.63	.48	.07	3.48	3.77	2.80	4.80
	Total	146.00	3.84	.51	.04	3.76	3.93	2.20	5.00
totalB	20-30 ปี	52.00	4.13	.49	.07	4.00	4.27	3.00	5.00
	31-40 ปี	46.00	4.21	.53	.08	4.05	4.37	2.80	5.00
	มากกว่า 40 ปี	48.00	3.90	.52	.08	3.75	4.06	3.00	5.00
	Total	146.00	4.08	.53	.04	4.00	4.17	2.80	5.00
totalC	20-30 ปี	52.00	4.14	.50	.07	4.00	4.28	3.00	5.00
	31-40 ปี	46.00	3.87	.54	.08	3.71	4.03	2.20	5.00
	มากกว่า 40 ปี	48.00	3.60	.46	.07	3.46	3.73	2.60	4.60
	Total	146.00	3.88	.54	.05	3.79	3.96	2.20	5.00
totalD	20-30 ปี	52.00	4.06	.41	.06	3.95	4.18	3.00	5.00
	31-40 ปี	46.00	3.86	.57	.08	3.69	4.02	2.00	5.00
	มากกว่า 40 ปี	48.00	3.65	.53	.08	3.50	3.81	2.60	5.00
	Total	146.00	3.86	.53	.04	3.78	3.95	2.00	5.00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
total	Between Groups	3.84	2.00	1.92	9.36	.00
	Within Groups	29.31	143.00	.20		
	Total	33.15	145.00			
totalA	Between Groups	3.52	2.00	1.76	7.34	.00
	Within Groups	34.33	143.00	.24		
	Total	37.86	145.00			
totalB	Between Groups	2.40	2.00	1.20	4.56	.01
	Within Groups	37.65	143.00	.26		
	Total	40.05	145.00			
totalC	Between Groups	7.35	2.00	3.68	14.79	.00
	Within Groups	35.54	143.00	.25		
	Total	42.89	145.00			
totalD	Between Groups	4.14	2.00	2.07	8.14	.00
	Within Groups	36.40	143.00	.25		
	Total	40.54	145.00			

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) ภาวะ	(J) ภาวะ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
total	20-30 ปี	31-40 ปี	.12	.09	.20	-.06	.30
		มากกว่า 40 ปี	.39*	.09	.00	.21	.56
	31-40 ปี	20-30 ปี	-.12	.09	.20	-.30	.06
		มากกว่า 40 ปี	.27*	.09	.01	.08	.45
	มากกว่า 40 ปี	20-30 ปี	-.39*	.09	.00	-.56	-.21
		31-40 ปี	-.27*	.09	.01	-.45	-.08
totalA	20-30 ปี	31-40 ปี	.08	.10	.45	-.12	.27
		มากกว่า 40 ปี	.36*	.10	.00	.17	.55
	31-40 ปี	20-30 ปี	-.08	.10	.45	-.27	.12
		มากกว่า 40 ปี	.28*	.10	.01	.08	.48
	มากกว่า 40 ปี	20-30 ปี	-.36*	.10	.00	-.55	-.17
		31-40 ปี	-.28*	.10	.01	-.48	-.08
totalB	20-30 ปี	31-40 ปี	-.07	.10	.48	-.28	.13
		มากกว่า 40 ปี	.23*	.10	.03	.03	.43
	31-40 ปี	20-30 ปี	.07	.10	.48	-.13	.28
		มากกว่า 40 ปี	.30*	.11	.00	.10	.51
	มากกว่า 40 ปี	20-30 ปี	-.23*	.10	.03	-.43	-.03
		31-40 ปี	-.30*	.11	.00	-.51	-.10
totalC	20-30 ปี	31-40 ปี	.27*	.10	.01	.07	.47
		มากกว่า 40 ปี	.54*	.10	.00	.35	.74
	31-40 ปี	20-30 ปี	-.27*	.10	.01	-.47	-.07
		มากกว่า 40 ปี	.27*	.10	.01	.07	.48
	มากกว่า 40 ปี	20-30 ปี	-.54*	.10	.00	-.74	-.35
		31-40 ปี	-.27*	.10	.01	-.48	-.07
totalD	20-30 ปี	31-40 ปี	.21*	.10	.05	.00	.41
		มากกว่า 40 ปี	.41*	.10	.00	.21	.61
	31-40 ปี	20-30 ปี	-.21*	.10	.05	-.41	.00
		มากกว่า 40 ปี	.20	.10	.05	.00	.41
	มากกว่า 40 ปี	20-30 ปี	-.41*	.10	.00	-.61	-.21
		31-40 ปี	-.20	.10	.05	-.41	.00

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
total	ปริญญาตรี	67.00	4.07	.38	.05	3.98	4.16	3.00	5.00
	ปริญญาโท	22.00	3.99	.64	.14	3.71	4.28	2.30	5.00
	ปริญญาเอก	57.00	3.70	.44	.06	3.59	3.82	2.80	4.80
	Total	146.00	3.92	.48	.04	3.84	3.99	2.30	5.00
totalA	ปริญญาตรี	67.00	4.01	.36	.04	3.92	4.09	3.00	5.00
	ปริญญาโท	22.00	3.93	.69	.15	3.62	4.23	2.20	5.00
	ปริญญาเอก	57.00	3.62	.50	.07	3.48	3.75	2.60	4.80
	Total	146.00	3.84	.51	.04	3.76	3.93	2.20	5.00
totalB	ปริญญาตรี	67.00	4.17	.48	.06	4.06	4.29	3.00	5.00
	ปริญญาโท	22.00	4.16	.60	.13	3.90	4.43	2.80	5.00
	ปริญญาเอก	57.00	3.94	.53	.07	3.80	4.08	3.00	5.00
	Total	146.00	4.08	.53	.04	4.00	4.17	2.80	5.00
totalC	ปริญญาตรี	67.00	4.08	.50	.06	3.96	4.20	3.00	5.00
	ปริญญาโท	22.00	3.93	.65	.14	3.64	4.22	2.20	5.00
	ปริญญาเอก	57.00	3.62	.44	.06	3.50	3.73	2.60	4.60
	Total	146.00	3.88	.54	.05	3.79	3.96	2.20	5.00
totalD	ปริญญาตรี	67.00	4.03	.39	.05	3.93	4.12	3.00	5.00
	ปริญญาโท	22.00	3.95	.72	.15	3.64	4.27	2.00	5.00
	ปริญญาเอก	57.00	3.63	.51	.07	3.50	3.77	2.40	5.00
	Total	146.00	3.86	.53	.04	3.78	3.95	2.00	5.00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
total	Between Groups	4.35	2.00	2.17	10.80	.00
	Within Groups	28.80	143.00	.20		
	Total	33.15	145.00			
totalA	Between Groups	4.83	2.00	2.42	10.46	.00
	Within Groups	33.02	143.00	.23		
	Total	37.86	145.00			
totalB	Between Groups	1.79	2.00	.90	3.35	.04
	Within Groups	38.26	143.00	.27		
	Total	40.05	145.00			
totalC	Between Groups	6.59	2.00	3.29	12.98	.00
	Within Groups	36.30	143.00	.25		
	Total	42.89	145.00			
totalD	Between Groups	5.10	2.00	2.55	10.29	.00
	Within Groups	35.44	143.00	.25		
	Total	40.54	145.00			

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
total	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	.08	.11	.48	-.14	.30
		ปริญญาเอก	.37*	.08	.00	.21	.53
	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	-.08	.11	.48	-.30	.14
		ปริญญาเอก	.29*	.11	.01	.07	.51
	ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	-.37*	.08	.00	-.53	-.21
		ปริญญาโท	-.29*	.11	.01	-.51	-.07
totalA	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	.08	.12	.51	-.15	.31
		ปริญญาเอก	.39*	.09	.00	.22	.56
	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	-.08	.12	.51	-.31	.15
		ปริญญาเอก	.31*	.12	.01	.07	.55
	ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	-.39*	.09	.00	-.56	-.22
		ปริญญาโท	-.31*	.12	.01	-.55	-.07
totalB	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	.01	.13	.94	-.24	.26
		ปริญญาเอก	.23*	.09	.02	.05	.41
	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	-.01	.13	.94	-.26	.24
		ปริญญาเอก	.22	.13	.09	-.04	.48
	ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	-.23*	.09	.02	-.41	-.05
		ปริญญาโท	-.22	.13	.09	-.48	.04
totalC	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	.15	.12	.23	-.09	.40
		ปริญญาเอก	.46*	.09	.00	.28	.64
	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	-.15	.12	.23	-.40	.09
		ปริญญาเอก	.31*	.13	.02	.06	.56
	ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	-.46*	.09	.00	-.64	-.28
		ปริญญาโท	-.31*	.13	.02	-.56	-.06
totalD	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	.08	.12	.54	-.17	.32
		ปริญญาเอก	.40*	.09	.00	.22	.58
	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	-.08	.12	.54	-.32	.17
		ปริญญาเอก	.32*	.12	.01	.08	.57
	ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	-.40*	.09	.00	-.58	-.22
		ปริญญาโท	-.32*	.12	.01	-.57	-.08

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ประเภทผู้รับบริการ)

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
total	อาจารย์	62.00	3.69	.47	.06	3.57	3.81	2.30	4.80
	เจ้าหน้าที่	37.00	4.06	.40	.07	3.93	4.19	3.10	5.00
	นั้สิต	41.00	4.17	.36	.06	4.06	4.29	3.00	5.00
	อื่นๆ	6.00	3.58	.48	.20	3.07	4.08	3.00	4.10
	Total	146.00	3.92	.48	.04	3.84	3.99	2.30	5.00
totalA	อาจารย์	62.00	3.61	.51	.06	3.48	3.74	2.20	4.80
	เจ้าหน้าที่	37.00	4.04	.50	.08	3.87	4.20	2.60	5.00
	นั้สิต	41.00	4.07	.32	.05	3.97	4.17	3.00	5.00
	อื่นๆ	6.00	3.53	.53	.22	2.98	4.09	3.00	4.20
	Total	146.00	3.84	.51	.04	3.76	3.93	2.20	5.00
totalB	อาจารย์	62.00	3.93	.54	.07	3.79	4.06	2.80	5.00
	เจ้าหน้าที่	37.00	4.26	.44	.07	4.11	4.41	3.60	5.00
	นั้สิต	41.00	4.22	.47	.07	4.07	4.37	3.00	5.00
	อื่นๆ	6.00	3.67	.53	.22	3.11	4.22	3.00	4.20
	Total	146.00	4.08	.53	.04	4.00	4.17	2.80	5.00
totalC	อาจารย์	62.00	3.62	.48	.06	3.49	3.74	2.20	4.60
	เจ้าหน้าที่	37.00	3.94	.49	.08	3.78	4.10	3.00	5.00
	นั้สิต	41.00	4.25	.46	.07	4.10	4.39	3.00	5.00
	อื่นๆ	6.00	3.60	.54	.22	3.04	4.16	3.00	4.20
	Total	146.00	3.88	.54	.05	3.79	3.96	2.20	5.00
totalD	อาจารย์	62.00	3.63	.57	.07	3.48	3.77	2.00	5.00
	เจ้าหน้าที่	37.00	4.00	.41	.07	3.86	4.14	3.20	5.00
	นั้สิต	41.00	4.15	.38	.06	4.03	4.27	3.00	5.00
	อื่นๆ	6.00	3.50	.41	.17	3.06	3.94	3.00	4.00
	Total	146.00	3.86	.53	.04	3.78	3.95	2.00	5.00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
total	Between Groups	7.21	3.00	2.40	13.16	.00
	Within Groups	25.94	142.00	.18		
	Total	33.15	145.00			
totalA	Between Groups	7.53	3.00	2.51	11.75	.00
	Within Groups	30.33	142.00	.21		
	Total	37.86	145.00			
totalB	Between Groups	4.49	3.00	1.50	5.97	.00
	Within Groups	35.57	142.00	.25		
	Total	40.05	145.00			
totalC	Between Groups	10.50	3.00	3.50	15.34	.00
	Within Groups	32.40	142.00	.23		
	Total	42.89	145.00			
totalD	Between Groups	8.38	3.00	2.79	12.33	.00
	Within Groups	32.16	142.00	.23		
	Total	40.54	145.00			

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) ประเภทผู้บริหาร	(J) ประเภทผู้บริหาร	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
total	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	-.37 [*]	.09	.00	-.54	-.19
		นั้สิด	-.48 [*]	.09	.00	-.65	-.31
		อื่เนา	.12	.18	.52	-.24	.48
	เจ้าหน้าที่	อาจารย์	.37 [*]	.09	.00	.19	.54
		นั้สิด	-.11	.10	.25	-.30	.08
		อื่เนา	.48 [*]	.19	.01	.11	.86
	นั้สิด	อาจารย์	.48 [*]	.09	.00	.31	.65
		เจ้าหน้าที่	.11	.10	.25	-.08	.30
		อื่เนา	.60 [*]	.19	.00	.23	.97
	อื่เนา	อาจารย์	-.12	.18	.52	-.48	.24
		เจ้าหน้าที่	-.48 [*]	.19	.01	-.86	-.11
		นั้สิด	-.60 [*]	.19	.00	-.97	-.23
totalA	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	-.43 [*]	.10	.00	-.62	-.24
		นั้สิด	-.46 [*]	.09	.00	-.65	-.28
		อื่เนา	.07	.20	.71	-.32	.46
	เจ้าหน้าที่	อาจารย์	.43 [*]	.10	.00	.24	.62
		นั้สิด	-.03	.10	.77	-.24	.18
		อื่เนา	.50 [*]	.20	.01	.10	.91
	นั้สิด	อาจารย์	.46 [*]	.09	.00	.28	.65
		เจ้าหน้าที่	.03	.10	.77	-.18	.24
		อื่เนา	.53 [*]	.20	.01	.14	.93
	อื่เนา	อาจารย์	-.07	.20	.71	-.46	.32
		เจ้าหน้าที่	-.50 [*]	.20	.01	-.91	-.10
		นั้สิด	-.53 [*]	.20	.01	-.93	-.14
totalB	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	-.33 [*]	.10	.00	-.54	-.13
		นั้สิด	-.29 [*]	.10	.00	-.49	-.09
		อื่เนา	.26	.21	.23	-.16	.68
	เจ้าหน้าที่	อาจารย์	.33 [*]	.10	.00	.13	.54
		นั้สิด	.04	.11	.73	-.18	.26
		อื่เนา	.59 [*]	.22	.01	.16	1.03
	นั้สิด	อาจารย์	.29 [*]	.10	.00	.09	.49
		เจ้าหน้าที่	-.04	.11	.73	-.26	.18
		อื่เนา	.55 [*]	.22	.01	.12	.99
	อื่เนา	อาจารย์	-.26	.21	.23	-.68	.16
		เจ้าหน้าที่	-.59 [*]	.22	.01	-1.03	-.16
		นั้สิด	-.55 [*]	.22	.01	-.99	-.12
totalC	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	-.32 [*]	.10	.00	-.52	-.13
		นั้สิด	-.63 [*]	.10	.00	-.82	-.44
		อื่เนา	.02	.20	.94	-.39	.42
	เจ้าหน้าที่	อาจารย์	.32 [*]	.10	.00	.13	.52
		นั้สิด	-.31 [*]	.11	.01	-.52	-.09
		อื่เนา	.34	.21	.11	-.08	.76
	นั้สิด	อาจารย์	.63 [*]	.10	.00	.44	.82
		เจ้าหน้าที่	.31 [*]	.11	.01	.09	.52
		อื่เนา	.65 [*]	.21	.00	.24	1.06
	อื่เนา	อาจารย์	-.02	.20	.94	-.42	.39
		เจ้าหน้าที่	-.34	.21	.11	-.76	.08
		นั้สิด	-.65 [*]	.21	.00	-1.06	-.24
totalD	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	-.37 [*]	.10	.00	-.57	-.18
		นั้สิด	-.53 [*]	.10	.00	-.71	-.34
		อื่เนา	.13	.20	.54	-.28	.53
	เจ้าหน้าที่	อาจารย์	.37 [*]	.10	.00	.18	.57
		นั้สิด	-.15	.11	.16	-.36	.06
		อื่เนา	.50 [*]	.21	.02	.09	.91
	นั้สิด	อาจารย์	.53 [*]	.10	.00	.34	.71
		เจ้าหน้าที่	.15	.11	.16	-.06	.36
		อื่เนา	.65 [*]	.21	.00	.24	1.06
	อื่เนา	อาจารย์	-.13	.20	.54	-.53	.28
		เจ้าหน้าที่	-.50 [*]	.21	.02	-.91	-.09
		นั้สิด	-.65 [*]	.21	.00	-1.06	-.24

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามผู้ที่ได้รับการอบรมหลักสูตร “ผู้ขอรับใบอนุญาตใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์” จากสถาบันพัฒนาการดำเนินการต่อสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ (สพสว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
totalA	ใช่	87	3.7402	.53797	.05768	3.6256	3.8549	2.20	5.00
	ไม่ใช่	59	3.9932	.42986	.05596	3.8812	4.1052	2.60	5.00
	Total	146	3.8425	.51096	.04229	3.7589	3.9260	2.20	5.00
totalB	ใช่	87	4.0299	.53573	.05744	3.9157	4.1441	2.80	5.00
	ไม่ใช่	59	4.1593	.50485	.06573	4.0278	4.2909	3.00	5.00
	Total	146	4.0822	.52558	.04350	3.9962	4.1682	2.80	5.00
totalC	ใช่	87	3.7080	.48685	.05220	3.6043	3.8118	2.20	5.00
	ไม่ใช่	59	4.1220	.53307	.06940	3.9831	4.2610	3.00	5.00
	Total	146	3.8753	.54388	.04501	3.7864	3.9643	2.20	5.00
totalD	ใช่	87	3.7494	.53546	.05741	3.6353	3.8635	2.00	5.00
	ไม่ใช่	59	4.0305	.47534	.06188	3.9066	4.1544	2.40	5.00
	Total	146	3.8630	.52876	.04376	3.7765	3.9495	2.00	5.00
total	ใช่	87	3.8069	.47862	.05131	3.7049	3.9089	2.30	5.00
	ไม่ใช่	59	4.0763	.43345	.05643	3.9633	4.1892	3.00	5.00
	Total	146	3.9158	.47813	.03957	3.8375	3.9940	2.30	5.00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
totalA	Between Groups	2.25	1.00	2.25	9.10	.00
	Within Groups	35.61	144.00	.25		
	Total	37.86	145.00			
totalB	Between Groups	.59	1.00	.59	2.15	.14
	Within Groups	39.46	144.00	.27		
	Total	40.05	145.00			
totalC	Between Groups	6.03	1.00	6.03	23.54	.00
	Within Groups	36.87	144.00	.26		
	Total	42.89	145.00			
totalD	Between Groups	2.78	1.00	2.78	10.59	.00
	Within Groups	37.76	144.00	.26		
	Total	40.54	145.00			
total	Between Groups	2.55	1.00	2.55	12.01	.00
	Within Groups	30.60	144.00	.21		
	Total	33.15	145.00			

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้ส้วม สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

Correlations

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ประเภทผู้รับบริการ	เป็นผู้ผ่านการอบรมในอนุญาตใช้ส้วม	total
เพศ	Pearson Correlation	1	.091	.091	-.070	-.004	-.127
	Sig. (2-tailed)		.275	.277	.404	.957	.128
	N	146	146	146	146	146	146
อายุ	Pearson Correlation	.091	1	.808**	-.865**	-.800**	-.333**
	Sig. (2-tailed)	.275		.000	.000	.000	.000
	N	146	146	146	146	146	146
ระดับการศึกษา	Pearson Correlation	.091	.808**	1	-.870**	-.668**	-.353**
	Sig. (2-tailed)	.277	.000		.000	.000	.000
	N	146	146	146	146	146	146
ประเภทผู้รับบริการ	Pearson Correlation	-.070	-.865**	-.870**	1	.804**	.312**
	Sig. (2-tailed)	.404	.000	.000		.000	.000
	N	146	146	146	146	146	146
เป็นผู้ผ่านการอบรมในอนุญาตใช้ส้วม	Pearson Correlation	-.004	-.800**	-.668**	.804**	1	.277**
	Sig. (2-tailed)	.957	.000	.000	.000		.001
	N	146	146	146	146	146	146
total	Pearson Correlation	-.127	-.333**	-.353**	.312**	.277**	1
	Sig. (2-tailed)	.128	.000	.000	.000	.001	
	N	146	146	146	146	146	146

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

