

ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและ  
ผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของ  
วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา



ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจาก มหาวิทยาลัยพะเยา  
ประจำปีงบประมาณ 2567  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะได้รับความกรุณา แนะนำ ช่วยเหลือเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องจนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งและเป็นพระคุณอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยาที่สนับสนุนทุนในการทำวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำครั้งนี้และขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.รักษิต สุทธิพงษ์ คณบดีวิทยาลัยการศึกษา ที่ส่งเสริม สนับสนุนพัฒนาบุคลากรวิทยาลัยการศึกษาให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น และให้แนวคิด ข้อเสนอแนะหลายประการ ทำให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านและขอขอบคุณนายสุรสิทธิ์ ป้อมภา ผู้อำนวยการกองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลดอกคำใต้ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลด้านเอกสารและอำนวยความสะดวกในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายขอขอบพระคุณ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกท่านของวิทยาลัยการศึกษาและมหาวิทยาลัยพะเยา ขอขอบคุณครอบครัวและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจเสมอมา คุณค่าและประโยชน์จากงานวิจัยฉบับนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจที่จะพัฒนางานวิจัยจนสำเร็จ

วิทวัส ธิวัช

อาจารย์ที่ปรึกษา ได้พิจารณาให้งานวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำ เรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา” โดย นายวิทวัส ธิวัช เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการการศึกษาเพื่อพัฒนางานประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ

อาจารย์ที่ปรึกษา

สิงหาคม 2567



**ชื่อเรื่อง:** ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

**ผู้ศึกษาค้นคว้า:** วิทวัส ธิวิชัย

**อาจารย์ที่ปรึกษา:** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ

**ประเภทสารนิพนธ์:** งานวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำ (Routine to Research)

**คำสำคัญ:** การให้บริการวิชาการ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการในพื้นที่การให้บริการวิชาการวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา 2) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 103 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

**Title:** Opinions of personnel in educational institutions Community entrepreneurs and community leaders in the Dok Khamtai District area towards the academic services of the School of Education University of Phayao

**Authors:** Wittavas Tiwai

**Advisor:** Assistant Professor Sunthon Klaium

**Academic Paper** (Routine to Research)

**Keywords:** Academic services provision

### Abstract

This research has two main objectives: 1) to examine the opinions of educational personnel, community entrepreneurs, and community leaders who are involved in providing academic services in the area of the Academic Service College, Dok Khamtai District, Phayao Province, and 2) to explore ways to develop the academic service delivery of the Academic Service College, Phayao University. The sample for the study consisted of 103 people, selected using stratified random sampling. The research tools included questionnaires, and data analysis was performed using mean, percentage, and standard deviation. The research findings reveal that

The opinions of educational institution personnel, community operators, and community leaders in Dok Khamtai District regarding the academic services provided by the Faculty of Education, Phayao University, are generally positive across all aspects. The highest average score is for the sufficiency of services, followed by progressiveness, equity, and continuity of services. The lowest average score is for the timeliness of services.

# สารบัญ

	หน้า
บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย .....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย .....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
นโยบายการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยพะเยา.....	5
นโยบายการบริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการของหน่วยงานรัฐ Millet (1954).....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	26
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	27
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	28

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 2 แสดงผลการศึกษาคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชน และผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา .....	30
บทที่ 5 บทสรุป.....	37
สรุปผลการวิจัย.....	37
อภิปรายผลการวิจัย.....	38
ข้อเสนอแนะ .....	40
บรรณานุกรม .....	43
ภาคผนวก.....	45
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	46
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม .....	53
เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ .....	58
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	59



## สารบัญตาราง

	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา.....	23
2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากร ในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวม....	30
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากร ในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	31
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากร ในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา.....	32
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากร ในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	33
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากร ในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	34
8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากร ในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	35

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย .....	21



## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจสํานองนโยบายของรัฐในการบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวมทรัพยากรบุคคลของชาติและองค์ความรู้ทุกสาขาทั้งในด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์และศึกษาศาสตร์ โดยมีการดำเนินงานตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม และด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ, 2564) มหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกลุ่ม “มหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาพื้นที่ (Area based and Community Engagement)” ประกอบกับการขับเคลื่อนงานของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับเป้าหมายสากลเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals-SDGs) ซึ่งบทบาทของมหาวิทยาลัยพะเยาในการบริการวิชาการต่อสังคม ในการประยุกต์ใช้องค์ความรู้จากงานวิจัยและนวัตกรรม ไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับชุมชนและสังคมได้อย่างต่อเนื่อง ตามปณิธานที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้เพื่อสร้างร่วมมือ ความเข้มแข็งและยกระดับรายได้ให้กับประชากรฐานราก สร้างชุมชนและสังคมในพื้นที่เป้าหมายให้มีขีดความสามารถในการจัดการตนเองอย่างยั่งยืนได้ อย่างเป็นรูปธรรม

วิทยาลัยการศึกษาได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ในด้านการวิจัยและการบริการวิชาการตามนโยบายของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชนสังคมและประเทศมุ่งดำเนินงานตามพันธกิจด้านการวิจัยและการบริการวิชาการด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม โดยใช้หลักปณิธานของมหาวิทยาลัย “ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน” โดยคำนึงถึงพันธกิจการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและเป็นที่พึ่งให้กับชุมชนและสังคม ยกกระดับการศึกษา สร้างรายได้ส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้นและสังคมมีความเข้มแข็งมั่นคง หลุดพ้นจากความแตกต่าง ลดความเหลื่อมล้ำและความไม่เสมอภาค เกิดสังคมความสุข โดยใช้ระบบการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่ง จากความสำคัญของนโยบายของรัฐบาลและมหาวิทยาลัยพะเยา วิทยาลัยการศึกษาในฐานะหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยพะเยา ภายใต้กรอบนโยบายของคณะผู้บริหาร

จากความสำคัญของนโยบายของรัฐบาลและมหาวิทยาลัยพะเยา วิทยาลัยการศึกษาในฐานะหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยพะเยา ภายใต้กรอบนโยบายของคณะผู้บริหาร วิทยาลัยการศึกษาได้ดำเนินการบริการวิชาการในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา บริการวิชาการด้วยศาสตร์ทางการศึกษาสู่การพัฒนาสถานศึกษาและชุมชน ตามกระบวนการ 1 Faculty 1 Signature เป็นการบริการวิชาการ แบบให้เปล่า และ/หรือการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่สถานศึกษาและชุมชน ส่งเสริมสุขภาวะที่ดีของชุมชน การส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยสร้างเครือข่ายในการ

จัดประชุม การอบรมสัมมนา การถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งวิทยาลัยการศึกษาได้ดำเนินงานด้านการบริการวิชาการเป็นประจำทุกปี แต่ยังไม่เคยติดตามผลการดำเนินการด้านการบริการวิชาการอย่างเป็นทางการ (คมกริช ส่องนำโชคและคณะ, 2564) เพื่อให้การขับเคลื่อนการพัฒนาวิทยาลัยการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาตามพันธกิจด้านการวิจัยและบริการวิชาการ วิทยาลัยการศึกษาจึงได้กำหนดกรอบเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานบริการวิชาการ (Millet ,1954) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ซึ่งมีความสำคัญต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค, ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง, ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อนำมาใช้ในการวัดและประเมินความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการชุมชนและตัวแทนชุมชน เพื่อนำผลจากการประเมินโครงการนำมาใช้ในกระบวนการ PDCA และนำผลมาใช้ในการทบทวนการปฏิบัติงานต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริมและปรับปรุงการบริการวิชาการตามโครงการต่าง ๆ ใน พันธกิจด้านการบริการวิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยกระดับการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการในพื้นที่การให้บริการวิชาการวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยนี้ใช้ประชากรในการศึกษา คือ คือ บุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวน 143 คน จากนั้นผู้วิจัยทำการกำหนดกลุ่ม

ตัวอย่างโดยใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan. 1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 103 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยศึกษาแนวคิดของ (Millet) ในการบริการวิชาการ 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา
- 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

## 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้คำนิยามศัพท์ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการโดยอยู่ในหลักการที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการ ให้บริการเดียวกัน
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงเวลา ทั้งยังจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานเช่นจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

6. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มสถานศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้นำชุมชนที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบจากโครงการบริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา

7. ผู้นำชุมชน หมายถึง บุคคลในชุมชนที่เป็นที่เคารพนับถือของคนในชุมชน มีศักยภาพในการประสานความร่วมมือระหว่างคนในชุมชน เป็นผู้นำที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ มีตำแหน่งหน้าที่มีความรับผิดชอบตามกฎหมายในการดูแลทุกข์สุขของประชาชนเช่นนายอำเภอ นายกเทศมนตรี นายองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัด หรือตัวแทนฝ่ายป้องกัน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ประธานศูนย์ อปพร ที่อยู่ในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

8. การบริการวิชาการ หมายถึง การให้บริการทางวิชาการแก่บุคคลภายใน และ/หรือ บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย อันจะก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการแก่สังคม โดยอาศัยความรู้และความสามารถทางวิชาการตลอดจนการสร้างสรรค์หรือเสริมประสบการณ์ในการประยุกต์ใช้วิชาการแก่สังคม

9. ผู้ประกอบการชุมชน หมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนวิสาหกิจชุมชนเจ้าของสินค้า Otop ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน เครือข่ายวิสาหกิจ ที่อยู่ในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

10. บุคลากรในสถานศึกษา หมายถึง ข้าราชการครู ครูผู้ช่วย พนักงานราชการ หรือลูกจ้างที่ปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา ในเขตพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. วิทยาลัยการศึกษานำผลการวิจัยไปใช้ในการส่งเสริมพัฒนางานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน

2. บุคลากรวิทยาลัยการศึกษานำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดโครงการ/กิจกรรมพันธกิจในด้านการบริการวิชาการ ในการพัฒนาแผนปีงบประมาณ 2568

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. นโยบายการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยพะเยา
2. นโยบายการบริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการของหน่วยงานรัฐ Millet (1954)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

### นโยบายการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยพะเยา

#### เป้าหมายการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 หมวด 1 มาตรา 6 ได้ระบุให้มหาวิทยาลัยพะเยา “ให้การศึกษา ส่งเสริม และพัฒนาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอนทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ให้โอกาสทางการศึกษาแก่ ประชาชน และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติ” และด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคมไทยและสังคม โลก มหาวิทยาลัยพะเยาตระหนักถึงการผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพและมาตรฐาน จัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนา ผู้เรียนทุกช่วงวัยแบบบูรณาการมีผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์สังคมและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน สังคม และประเทศชาติ จึงกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 5 ด้านดังนี้

1. พัฒนากำลังคนที่มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคต
2. วิจัยและนวัตกรรมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน
3. บริการวิชาการด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม
4. ทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม และสืบสานเอกลักษณ์ความเป็นไทย
5. บริหารจัดการทันสมัยมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล

เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ เป้าหมายของมหาวิทยาลัย และเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดสำหรับ ประเมิน ความสำเร็จของการดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย

พันธกิจที่ 3) บริการวิชาการด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวม ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าและแหล่งรวมองค์ความรู้ในทุกสาขา ทั้งด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ด้าน วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และด้วยปณิธานมุ่งมั่น “ปัญญาเพื่อ ความเข้มแข็งของชุมชน Wisdom for Community Empowerment” มหาวิทยาลัยต้องคำนึงถึงพันธกิจ ด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมที่เป็นพันธกิจหลักสำคัญอีกพันธกิจ หนึ่งด้วย มหาวิทยาลัยต้อง สามารถอยู่ร่วมกับชุมชน และสังคมที่เปี่ยมพลังและเป็นพันธกิจหลักสำคัญอีกพันธกิจ หนึ่งด้วย มหาวิทยาลัยต้อง สามารถอยู่ร่วมกับชุมชน และสังคมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเป็นที่ยอมรับให้ชุมชน และสังคม ยกย่อง การศึกษา สร้างรายได้ ส่งเสริมสุข ภาวะที่ดี และบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของชุมชน และสังคมที่ เกิดขึ้น เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สังคมมีความเข้มแข็ง มั่นคงหลุดพ้นจากความแตกต่าง เหลื่อมล้ำเกิด สังคมแห่งความสุข มีคุณภาพชีวิตและ ความเป็นอยู่อย่างยั่งยืน

#### **แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาวิทยาลัย พ.ศ.2567-2571**

มหาวิทยาลัยพะเยา ได้กำหนดพันธกิจหลักที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2571 มาตรฐานการศึกษา ของชาติ พ.ศ. 2561 มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 แผนอุดมศึกษาระยะ ยาว 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 มหาวิทยาลัยพะเยา จึงมุ่งเน้นสร้างความเข้มแข็งของสังคมด้วยการ เตรียมคนไทยที่มีคุณภาพ มีทักษะชีวิตและ ทักษะวิชาชีพ สามารถทำงานเพื่อดำรงชีพและช่วยเหลือ สังคม พร้อมปรับตัวอยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และการส่งเสริมการปฏิรูประบบเศรษฐกิจ สังคมไปสู่ฐานนวัตกรรม เพื่อการแข่งขันของประเทศในประชาคม อาเซียนและประชาคมโลก บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อ “สานความคิดสร้างจิตใจ” ให้เกิดพลังความ สามัคคี ร่วมสร้าง แต่สิ่งที่ดี อันจะนำมาซึ่งชื่อเสียง การยอมรับของชุมชน สังคมประเทศชาติ และนานาชาติ 29 มหาวิทยาลัย ดำเนินงานวางแผนกลยุทธ์โดยคำนึงถึง การวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า โดยปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ผลการประเมินตนเอง วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลักขององค์กร แผนยุทธศาสตร์ที่ เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ร่วมกับผลการวิเคราะห์ความต้องการความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า และ รายงานผลการ ดำเนินงานของปีที่ผ่านมาตามตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถานการณ์ สภาวะแวดล้อมการ เปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย ประเทศ และโลก โดยนำมาประมวลผลวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคามเพื่อกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดย อาศัยเครื่องมือ ที่เป็นที่ยอมรับ ได้แก่ SWOT TOWS PESTEL 7S และรวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยง จากนั้นมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ โดย วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ เพื่อกำหนดเป้าหมายและ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามพันธกิจหลักที่มีความ สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

## ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริการวิชาการและสร้างสรรค์ พื้นที่การเรียนรู้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม

ตามแผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี (2561–2580) และแผนการพลิกโฉมสถาบันอุดมศึกษาของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม การพัฒนามหาวิทยาลัยกลุ่ม 3 พัฒนาชุมชนท้องถิ่นหรือชุมชนอื่น(Area-base and Community) มุ่งพัฒนาสู่การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและชุมชนที่มีวัตถุประสงค์หรือประโยชน์ร่วมกัน การเป็นแหล่งเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน และการให้ประชาชนมีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเน้นความร่วมมือร่วมใจของชุมชนและสังคมในการส่งเสริมการเรียนรู้ภายในชุมชน การจัดหลักสูตร Non-Degree เพื่อพัฒนาประชาชนในชุมชนที่ตอบสนองต่อการพัฒนาเชิงพื้นที่เพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนท้องถิ่น (Societal Well-being) อย่างยั่งยืน

### นโยบายการบริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

#### แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567–2571

วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ได้กำหนดพันธกิจหลักที่สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ.2567–2571 แผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561–2580) แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560–2579 มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2561 มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 แผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี พ.ศ. 2561–2580 รวมทั้งสอดคล้องกับการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 และกฎกระทรวงการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2564 ที่มีเป้าหมายในการพลิกโฉมมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับการพลิกโฉมประเทศ (Reinvent the nation) เพื่อสร้างและพัฒนาคนสำหรับประชาคมโลกวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้กำหนดพันธกิจหลักและประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการศึกษาระดับปริญญาตรี (Area-based and Community) มุ่งเน้นสร้างความเข้มแข็งของสังคมด้วยการเตรียมคนไทยที่มีคุณภาพในศตวรรษที่ 21 การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนประเทศ พัฒนาระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ระบบวิจัยและนวัตกรรมคุณภาพสูง รวมทั้งการพัฒนาระบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล ที่มุ่งเน้นสมรรถนะและจริยธรรม พัฒนาระบบการเงินและงบประมาณ แก้ไขข้อจำกัด และมุ่งเน้นการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล เพื่อ “สานความคิดสร้างจิตใจ” ให้เกิดพลังความสามัคคี ร่วมสร้างแต่สิ่งที่ดี อันจะนำมาซึ่งชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของชุมชน ประเทศชาติ และระบือนานาชาติ

## แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมการบริการวิชาการและการศึกษาเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีชุมชน

บุคลากร และนิสิตมีความเป็นผู้นำทางวิชาการ สามารถให้คำปรึกษาทางวิชาการ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน การจัดทำหลักสูตร Non-Degree การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ การวิจัย และพัฒนานวัตกรรมการศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชนให้ตอบสนองต่อการพัฒนาเชิงพื้นที่ และพัฒนาผู้เรียน และบุคลากรในสถานศึกษา และพัฒนาชุมชนท้องถิ่นหรือชุมชนอื่น (Area-base and Community) ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีความรู้ทางวิชาการเพื่อส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามมาตรฐานวิชาชีพ พัฒนาระบบให้บริการวิชาการแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน สร้างเครือข่ายด้วยการบริการวิชาการเชิงพื้นที่ให้บุคลากรในสถานศึกษาทุกสังกัด โดยเน้นความมีส่วนร่วมของชุมชนและสังคมในการส่งเสริมการเรียนรู้ภายในชุมชน สร้างแหล่งเรียนรู้ (Learning Space) เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากรระหว่างคณะ/วิทยาลัย หรือองค์การของรัฐและเอกชน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งเสริมศักยภาพบุคลากรในสถานศึกษาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ให้มีสมรรถนะด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน และการพัฒนาผู้เรียนให้มีความก้าวหน้า ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา และถ่ายทอดความรู้และนวัตกรรมการศึกษา เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน (Engagement) และเสริมสร้างสุขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้เรียนในสถานศึกษาและชุมชนท้องถิ่น (Societal Well-being) อย่างยั่งยืน

### เป้าหมายการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของวิทยาลัยการศึกษาระดับอุดมศึกษา

การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก สู่ความสำเร็จของวิทยาลัยการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 5 ด้าน ดังนี้

1. ผลิตและพัฒนาครูที่มีสมรรถนะวิชาชีพและทักษะแห่งอนาคต
2. วิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษาเชิงพื้นที่ สู่ความเป็นสากล
3. บริการวิชาการด้วยศาสตร์ทางการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ไทยให้ภูมิใจในท้องถิ่น
5. บริหารจัดการที่ทันสมัยและมีธรรมาภิบาล มุ่งสู่องค์กรคุณภาพ

การให้บริการตามพันธกิจวิทยาลัยการศึกษาด้านการบริการวิชาการด้วยศาสตร์ทางการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

บริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จ	แนวทางการจัดการศึกษาและบริการ
การบริการวิชาการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเป็นพี่ที่ทางวิชาการให้สถานศึกษาและชุมชนและสังคม ยกกระดับคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมสภาวะที่ดี และบรรเทาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาของชุมชนและสังคม	สถานศึกษาและชุมชนมีความเข้มแข็งด้านการศึกษาและการเรียนรู้ มีความเป็นอยู่ที่ดี เข้าถึง และได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ	บริการวิชาการด้วยศาสตร์ทางการศึกษาสู่การพัฒนาสถานศึกษาและชุมชน ตามกระบวนการ 1 Faculty 1 Signature เป็น การบริการวิชาการ แบบให้เปล่า และหรือ การบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่สถานศึกษาและชุมชน ส่งเสริมสภาวะที่ดีของชุมชน สร้างเครือข่ายในการจัดประชุมวิชาการ การอบรมสัมมนา การถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

### สมรรถนะหลักวิทยาลัยการศึกษ

สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) ที่เป็นจุดเด่นและจุดแข็งของวิทยาลัยการศึกษาคือ การบูรณาการการจัดการเรียนการสอน การเพิ่มขีดความสามารถในการวิจัย และการบริการวิชาการแก่ชุมชน ซึ่งมีผลเป็นที่ประจักษ์และได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

### ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน

การบริการวิชาการแก่ชุมชน	3.การวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาเชิงพื้นที่ และการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชน ด้วยองค์ความรู้ทางการศึกษา และศาสตร์พระราชา	นำองค์ความรู้และนวัตกรรม ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน เศรษฐกิจฐานรากและเศรษฐกิจนวัตกรรม และส่งเสริมสุขภาพยั่งยืน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดี ของสังคม (Societal Well-being) – Best Practice ที่ใช้ BCG Model เป็น Platform ในการพัฒนาพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม (Societal Well-Being) – การพัฒนาและขับเคลื่อนพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ของชุมชน (UP Learning Space)
--------------------------	---	---

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการของหน่วยงานรัฐ Millet (1954)

กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐนั้น ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการโดยอยู่ใน หลักการที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มี การแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการ ให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้อง ตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงเวลา ทั้งยังจะสร้างความไม่พึง พอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการ ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึด ประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานเช่นจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

#### ความหมายของการบริการ Schmenner (1995)

กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลดด้วยความคาดหวังที่ คาดว่า จะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการ มอง คุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหาก ผู้รับบริการรับรู้ว่า บริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการจะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง Lovelock (1996) มองคุณภาพการให้บริการว่า เป็นแนวความคิด เกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้า ที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการ ประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

#### ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (service) หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การ ดำเนินการ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต โดยมีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลายดังเช่น

Kotler ให้นิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่กลุ่มบุคคลนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของต่อสิ่งนั้น

Lehtinen ให้นิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

ชัชวาล อรวรงค์สกุล (2554). กล่าวว่า หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบบราชการใช้อำนาจแบบอามาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่กันไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะ แม้ระบบราชการของเรา หลายที่ผ่านมาจากปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตาม แตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทย ที่ดูจะได้รับความสนใจ และมีการพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่าง กว้างขวางต่อเนื่อง

นอกจากนั้นยังเพิ่มเติมอีกว่า เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้ว นับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมาย ลำบาก จึง

ได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมิน หรือวัด คุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนา คุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด กรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิง เทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่ง มิติของคุณภาพที่ ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ จะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิง หน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้ เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการ พิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะใน งานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึก ได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึง ระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำ การ พิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติ ตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ ไม่ได้ คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ นั้นๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือใน ชื่อเสียง ของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

วรุณพร บุญสมบัติ (2548). ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการ ของ

บุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการว่า คือ ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดใน การเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการ ดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉุกร (2542 : 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความ สะดวก การสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ่ม (2546 : 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมี คุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อน การติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิด ความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

#### **ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ**

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน แต่พอที่จะสรุปได้ว่า "ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" โดยมีลักษณะของความพึงพอใจ

ในการบริการ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่เราคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจในการบริการ จึงหมายถึง ภาวะของการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความหวังในการบริการนั้น โดยที่ยังแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ตามความเกี่ยวเนื่องของบุคคลในการบริการนั้น ได้แก่

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (job satisfaction)

#### **ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ**

ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างก็คิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวัง ที่จะทำรงผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการ จัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้รับบริการได้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลกระทบต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่ง ที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่างๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจ ที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและ จัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ นั่นเอง

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของ ธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

### ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้จริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (confirmation) ต่อ

การบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดเป็นการ ยืนยันความไม่ถูกต้อง (disconfirmation) และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ มีการเลื่อน ขึ้น - ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

### **องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการ อันเป็น สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของ ผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและเต็มใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้ จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

### **ความพึงพอใจในการบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ**

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องคำนึงถึง โดยผู้ประกอบการธุรกิจบริการจะต้อง พิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการและระดับของความพึงพอใจของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยสามารถจำแนกออกได้ ดังนี้

#### **1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

- ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการนี้จะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

- สถานที่บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

- การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทาง สื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

- ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

- สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

- กระบวนการบริการ ผู้ประกอบการบริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบ ต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยี เข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อ ผู้รับบริการ

## 2.1 ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกยินดี มีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

- ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในการได้รับบริการที่เกิดความคาดหวังนั้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัญญา อุดง, พิชัย ลัทธศักดิ์ศิริ, อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว, พิชัย ทรัพย์เกิด, ทรงพล ลพพานุสรณ์ (2564) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการในเชิงพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.33$ ) 2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ (X1) ด้านมีความรวดเร็วในการบริการ (X2) ด้านมีความสามารถในการให้บริการ (X3) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X5) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (X6) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (X7) ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X8) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (X9) และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของ ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ได้ร้อยละ 60.90 และเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้ =  $1.152 + 0.134X1 + 0.466X2 + 0.151X3 + 0.162X5 + 0.186X6 - 0.178X7 + 0.277X8 - 0.423X9$

คมกริช ช้องนำโชค, โสทธิพัฒน์ วรธนบุรี, เพิ่มพร บุญพวงษ์, ภาษา ทะรังศรี, กษมา สุขุมาลจันทร์ (2564) ทำการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ชุมชนเมืองสุพรรณบุรีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ชุมชนเมืองสุพรรณบุรี มีความต้องการต่อประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนเมืองชลบุรีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี พบว่า ชุมชนต้องการให้มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ให้บริการวิชาการเคลื่อนที่ให้เข้าถึงชุมชนห่างไกลที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการภาครัฐ เน้นเรื่องวิทยาศาสตร์การกีฬาที่เหมาะสมกับวิถีชีวิต เพื่อสุขภาพกายที่ดีโดยเฉพาะผู้สูงอายุและชุมชนต้องการให้มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายให้มีความหลากหลายและให้มีความสัมพันธ์กับด้านสุขภาพของประชาชน

ปริญทร ไชยคำจันทร์ (2564) ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อค่าบริการของเมืองบ้านโป่ง

จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ภาณุวัฒน์ วรรณีย์, สุวรรณ เดชน้อย (2563) ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ศักดิ์ชัย เชื้อฟุ้ง, สมเกียรติ เกียรติเจริญ (2560) ทำการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง ตำบลหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง ตำบลหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีค่าความถี่สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ควรสร้างถนนคอนกรีตทุกสายควรให้เป็นไปตามมาตรฐานของทางราชการ ควรส่งเสริมการจัดตั้งหมู่บ้านปลอดยาเสพติด และควรส่งเสริมการดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจัง

ธวัชชัย สหพงษ์, จารุกิตติ สายสิงห์ (2559) ทำการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามความคิดเห็นของชุมชน พบว่า ชุมชนศรีสวัสดิ์ 1, ชุมชนศรีสวัสดิ์ 2, ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3, ชุมชนปัจฉิมสวัสดิ์ 1 และชุมชนปัจฉิมสวัสดิ์ 2 มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยภาพรวมทุกด้าน

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยชุมชนศรีสวัสดิ์ 2 มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าทุกชุมชน 3. ผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า จำนวนยานพาหนะที่สัญจรในบริเวณชุมชนรอบมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น จึงมีอุบัติเหตุบ่อยครั้งในบริเวณชุมชน กลุ่มตัวอย่างจึงมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยมีส่วนแก้ปัญหาพร้อมกับชุมชนเรื่องการจราจรในชุมชนเป็นอันดับแรก

กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเทศบาลเมือง อรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเทศบาลเมือง อรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ การตอบสนองของความต้องการและการพึงพอใจ รองลงมาด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือด้านประสิทธิภาพ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเทศบาลเมือง อรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง อรัญญิก แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทบทวนวรรณกรรมจึงได้กรอบแนวคิดการบริการวิชาการ (Millet) ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยทำการกำหนดกรอบแนวคิดโดยใช้ กรอบแนวคิดการให้บริการ (Millet)



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

การศึกษาวิจัยนี้ใช้ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา แบ่งเป็น กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 39 คน ผู้ประกอบการ จำนวน 74 คน และบุคลากรในสถานศึกษา จำนวน 30 คน รวมทั้งสิ้น 143 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ได้จากการสุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie Morgan, 1970) กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 28 คน ผู้ประกอบการ จำนวน 53 คน และบุคลากรในสถานศึกษา จำนวน 22 คน รวมทั้งสิ้น 103 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ประชากรทั้งหมด		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
		ที่ต้องการศึกษา	ที่ใช้ในการศึกษา
บุคลากรในสถานศึกษา	30 คน	30 คน	22 คน
ผู้ประกอบการ	74 คน	74 คน	53 คน
ผู้นำชุมชน	39 คน	39 คน	28 คน
<b>รวม</b>	<b>143 คน</b>	<b>143 คน</b>	<b>103 คน</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่สร้างตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานและการมีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา
- 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale)

5	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

## การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการวิจัยและดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
2. กำหนดประเด็นที่ต้องการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับประเด็นที่กำหนด แล้วนำเครื่องมือเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงให้เหมาะสม

4. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำเครื่องมือวัดที่ตรวจแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชระ จตุพร อาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ สัพโส ผู้ช่วยคณบดีวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

4.3 นายสุรสิทธิ์ ป้อมภา ผู้อำนวยการกองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลดอกคำใต้

5. นำผลการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของผู้เชี่ยวชาญนั้น คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-Objective Congruence: IOC) แล้วเลือกดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปไว้ใช้และปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้มีความตรงตามเนื้อหา รวมถึงการใช้ภาษา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา ซึ่งข้อคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องหรือไม่ มีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้อง สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หมายถึง ยังไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item-Objective Congruence: IOC) พบว่าทุกข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 1

6. ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

7. นำเครื่องมือวัดที่ได้ทำการตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่ตำบลห้วยลาน อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ซึ่งจากนั้นนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์การหาความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha-Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเรียบร้อยแล้วนั้นผู้วิจัยมีกระบวนการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยพะเยาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยการศึกษาออกหนังสือถึงกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามถึงบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนด้วยตัวผู้วิจัยเอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัย

2. ส่งเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลในการอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (UP-HEC -04.1) และหนังสือแสดงความยินยอมสำหรับอายุมากกว่า 18 ปี (UP-HEC -05) เพื่อให้อาสาสมัครอ่านรวมทั้งทำความเข้าใจรายละเอียดของโครงการพร้อมทั้งแนบเครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ไปพร้อมกัน

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองโดยกำหนดระยะเวลาในการรวบรวมในเวลา 15 วัน

4. หลังจากทีอาสาสมัครยินยอมและเต็มใจในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรียบร้อยแล้วนั้น มีขั้นตอนดังนี้

4.1 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่กรอกลงโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเป็นการกรอกข้อมูลตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ไม่มีการกรอกข้อมูลที่ระบุไปถึงตัวตนของอาสาสมัคร

4.2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยโปรแกรมการวิเคราะห์สถิติขั้นสูง และทำการสรุปผลในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการสรุปไปถึงตัวตนของอาสาสมัคร

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้สถิติด้วยการแจกแจงความถี่ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติวิเคราะห์ผลเป็นค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 หน้า 103)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน

1. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC)
2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

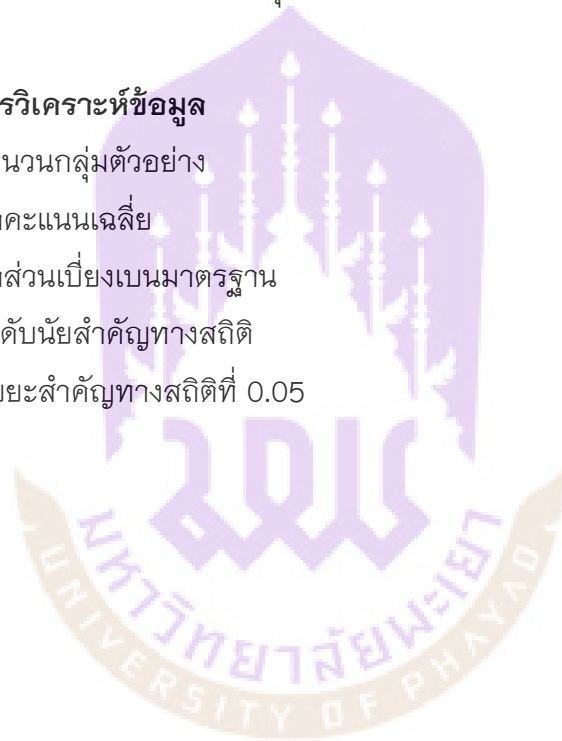
ในการนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชน และผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยนำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา

#### สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
**	แทน	นัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การทำงาน

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน) (n = 101)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- ชาย	38	36.90
- หญิง	65	63.10
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>
<b>2. อายุ</b>		
- น้อยกว่า 30 ปี	11	10.70
- 31 – 35 ปี	18	17.50
- 36 – 40 ปี	15	14.60
- 41 – 45 ปี	19	18.40
- 46 – 50 ปี	20	19.40
- 51 ปีขึ้นไป	20	19.40
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	55.30
- ปริญญาตรี	38	36.90
- สูงกว่าปริญญาตรี	8	7.80
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
- บุคลากรทางการศึกษา	22	21.40
- ผู้ประกอบการชุมชน	53	51.50
- ผู้นำชุมชน	28	27.20
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>
<b>5. ประสบการณ์ในการทำงาน</b>		
- น้อยกว่า 1 ปี	2	1.90
- 1 – 5 ปี	31	30.10
- 6 – 10 ปี	13	12.60

- 11 – 15 ปี	27	26.20
- 16 – 20 ปี	17	16.50
- 21 ปีขึ้นไป	13	12.60
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 103 คน เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 เพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน โดยแบ่งเป็น อายุ 46 – 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 รองลงมา อายุ 41 – 45 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 รองลงมา อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 รองลงมา 36 – 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่วุฒิมัธยมศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา วุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 และน้อยที่สุดคือวุฒิมัธยมศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นอาชีพผู้ประกอบการชุมชน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาเป็นผู้นำชุมชน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และน้อยที่สุดเป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในโรงเรียนปัจจุบันที่สังกัด พบว่า ส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 รองลงมา ประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมา ประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 รองลงมา ประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และน้อยที่สุด ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แสดงผลการศึกษาคำความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการ ชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัย การศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรใน สถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการ วิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวม

การมีส่วนร่วม	บุคลากรฯ (n =103)		ระดับความ คิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.93	0.50	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	3.87	0.50	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.98	0.52	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.93	0.54	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.95	0.46	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.93</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำ ชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมา คือ ด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.94$ ) และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ( $\bar{X} = 3.87$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	บุคลากรฯ (n =103)		ระดับ ความ คิดเห็น
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	วิทยาลัยการศึกษาดำเนินการให้บริการวิชาการโดยยึดหลักความยุติธรรมในการบริการทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในสถานศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้นำชุมชน	3.92	0.57	มาก
2.	วิทยาลัยการศึกษายึดหลักการบริการประชาชนในพื้นที่ตำบลดอกคำใต้อย่างเท่าเทียมกัน	3.91	0.61	มาก
3.	วิทยาลัยการศึกษามีการแบ่งแยกกีดกันการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม	3.96	0.59	มาก
4.	วิทยาลัยการศึกษปฏิบัติต่อประชาชนที่ใช้บริการทางวิชาการอย่างสมควรปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล	3.88	0.63	มาก
5.	วิทยาลัยการศึกษาดำเนินการบริการประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการทางการศึกษาโดยใช้มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน	3.98	0.64	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		3.93	0.50	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยการศึกษาดำเนินการบริการประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการทางการศึกษาโดยใช้มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษามีการแบ่งแยกกีดกันการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษาดำเนินการให้บริการวิชาการโดยยึดหลักความยุติธรรมในการบริการทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในสถานศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้นำชุมชน ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมาคือ วิทยาลัยการศึกษายึดหลักการบริการประชาชนในพื้นที่ตำบลดอกคำใต้อย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.91$ ) และน้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการศึกษปฏิบัติต่อประชาชนที่ใช้บริการทางวิชาการอย่างสมควรปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	บุคลากรฯ (n =103)		ระดับ ความ คิดเห็น
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการที่ตรงเวลาเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้	3.75	0.57	มาก
2.	วิทยาลัยการศึกษามีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ	3.86	0.62	มาก
3.	วิทยาลัยการศึกษามีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลตรงตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ	3.87	0.63	มาก
4.	วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการโดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษา	3.98	0.62	มาก
5.	วิทยาลัยการศึกษานำให้บริการทางวิชาการที่ตรงตามความต้องการตอบสนองสิ่งที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริง	3.93	0.64	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		3.87	0.50	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการโดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษา ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้บริการทางวิชาการที่ตรงตามความต้องการตอบสนองสิ่งที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษามีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลตรงตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมาคือ วิทยาลัยการศึกษามีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.86$ ) และน้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการที่ตรงเวลาเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	บุคลากร (n =103)		ระดับ ความ คิดเห็น
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการที่มีจำนวนโครงการบริการวิชาการที่เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่	3.99	0.61	มาก
2.	วิทยาลัยการศึกษามีการจัดสถานที่ให้บริการทางวิชาการอย่างเหมาะสม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการทางวิชาการ	3.94	0.63	มาก
3.	วิทยาลัยการศึกษามีการแจ้งจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่กลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่ก่อนการให้บริการทางวิชาการ	4.02	6.71	มาก
4.	วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายด้วยความยุติธรรมไม่มีอคติในการปฏิบัติงานทางบริการวิชาการ	3.96	0.57	มาก
5.	วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการโดยคำนึงถึงคุณค่าทางวิชาการที่ประชาชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้ อย่างแท้จริง	3.99	0.58	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		3.98	0.52	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยการศึกษามีการแจ้งจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่กลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่ก่อนการให้บริการทางวิชาการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการที่มีจำนวนโครงการบริการวิชาการที่เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่และวิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการโดยคำนึงถึงคุณค่าทางวิชาการที่ประชาชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้อย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายด้วยความยุติธรรมไม่มีอคติในการปฏิบัติงานทางบริการวิชาการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) และน้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการศึกษามีการจัดสถานที่ให้บริการทางวิชาการอย่างเหมาะสม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการทางวิชาการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	บุคลากรฯ (n =103)		ระดับ ความ คิดเห็น
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	วิทยาลัยการศึกษาให้การบริการวิชาการแก่สาธารณะชนเป็นประจำทุกปีการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการการรับบริการของประชาชน	3.95	0.56	มาก
2.	วิทยาลัยการศึกษาถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักในการนำมาใช้วางแผนโครงการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน	3.97	0.64	มาก
3.	วิทยาลัยการศึกษาให้บริการทางวิชาการแก่ประชาชนสม่ำเสมอตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน	3.92	0.68	มาก
4.	วิทยาลัยการศึกษาให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางการประยุกต์ความรู้ไปใช้ได้จริง	3.94	0.66	มาก
5.	วิทยาลัยการศึกษาให้บริการที่เสมอต้นเสมอปลาย โดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการที่เหมาะสม	3.91	0.62	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		3.93	0.54	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยการศึกษาถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักในการนำมาใช้วางแผนโครงการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษาให้การบริการวิชาการแก่สาธารณะชนเป็นประจำทุกปีการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการการรับบริการของประชาชน ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษาให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางการประยุกต์ความรู้ไปใช้ได้จริง ( $\bar{X} = 3.94$ ) รองลงมาคือ วิทยาลัยการศึกษาให้บริการทางวิชาการแก่ประชาชนสม่ำเสมอตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.92$ ) และน้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการศึกษาให้บริการที่เสมอต้นเสมอปลาย โดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.91$ ) ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	บุคลากรฯ (n =103)		ระดับ ความ คิดเห็น
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการที่มีการนำผลการปฏิบัติไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	3.97	0.63	มาก
2.	วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการโดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์ความรู้ของบุคลากรในการนำไปใช้ถ่ายทอดให้กับชุมชนเป็นอย่างดี	3.95	0.54	มาก
3.	วิทยาลัยการศึกษามีบุคลากรที่มีความสามารถในการทำหน้าที่ บรรยาย อบรม สัมมนาทางวิชาการแก่ประชาชนในพื้นที่ และนอกพื้นที่	3.95	0.54	มาก
4.	วิทยาลัยการศึกษามีบุคลากรที่มีสมรรถนะในการสื่อสารถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.94	0.59	มาก
5.	วิทยาลัยการศึกษามีการใช้งบประมาณที่เหมาะสมเพียงพอและคุ้มค่าในการให้บริการวิชาการแก่ประชาชนในชุมชน	3.97	0.61	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		3.95	0.46	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการที่มีการนำผลการปฏิบัติไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปและวิทยาลัยการศึกษามีการใช้งบประมาณที่เหมาะสมเพียงพอและคุ้มค่าในการให้บริการวิชาการแก่ประชาชนในชุมชน ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการโดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์ความรู้ของบุคลากรในการนำไปใช้ถ่ายทอดให้กับชุมชนเป็นอย่างดีและวิทยาลัยการศึกษามีบุคลากรที่มีความสามารถในการทำหน้าที่ บรรยาย อบรม สัมมนาทางวิชาการแก่ประชาชนในพื้นที่ และนอกพื้นที่

( $\bar{X} = 3.95$ ) น้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการศึกษามีนุคกลางที่มีสมรรถนะในการสื่อสารถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ตามลำดับ



## บทที่ 5

### บทสรุป

การนำเสนอผลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการ ชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ซึ่งความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการและชุมชนที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา เป็นรายด้านสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยการศึกษานำการบริการประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการทางการศึกษาโดยใช้มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษามีการแบ่งแยกกีดกันการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม และน้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการศึกษปฏิบัติต่อประชาชนที่ใช้บริการทางวิชาการอย่างสมควรปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล

1.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยการศึกษานำการบริการโดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษา รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษานำการบริการทางวิชาการที่ตรงตามความต้องการตอบสนองสิ่งที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริง และน้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการศึกษานำการบริการที่ตรงเวลาเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยการศึกษามีการแจ้งจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่กลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่ก่อนการให้บริการทางวิชาการ รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการที่มีจำนวนโครงการบริการวิชาการที่เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่และวิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการโดยคำนึงถึงคุณค่าทางวิชาการที่ประชาชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้อย่างแท้จริง และน้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการศึกษามีการจัดสถานที่ให้บริการทางวิชาการอย่างเหมาะสม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการทางวิชาการ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยการศึกษาดึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักในการนำมาใช้วางแผนโครงการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการวิชาการแก่สาธารณชนเป็นประจำทุกปี การศึกษาสอดคล้องกับความต้องการการรับบริการของประชาชน และน้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการที่เสมอต้นเสมอปลาย โดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการที่เหมาะสม

1.5 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการที่มีการนำผลการปฏิบัติไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปและวิทยาลัยการศึกษามีการใช้งบประมาณที่เหมาะสมเพียงพอและคุ้มค่าในการให้บริการวิชาการแก่ประชาชนในชุมชน รองลงมา คือ วิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการทางวิชาการโดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์ความรู้ของบุคลากรในการนำไปใช้ถ่ายทอดให้กับชุมชนเป็นอย่างดีและวิทยาลัยการศึกษามีบุคลากรที่มีความสามารถในการทำหน้าที่ บรรยาย อบรม สัมมนาทางวิชาการแก่ประชาชนในพื้นที่ และนอกพื้นที่ และน้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการศึกษามีบุคลากรที่มีสมรรถนะในการสื่อสารถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถอภิปรายผลของการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิทยาลัยการศึกษานำให้การบริการอย่างเสมอภาค ให้บริการอย่างตรงเวลา ให้บริการอย่างเพียงพอ ให้บริการอย่างต่อเนื่องและให้บริการอย่างก้าวหน้า

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปริณทร ไชยคำจันทร์ (2564) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง และอภิปรายผลรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิทยาลัยการศึกษานำบริการวิชาการโดยยึดหลักความยุติธรรมในการบริการทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในสถานศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้นำชุมชน และยึดหลักการบริการประชาชนในพื้นที่ตำบลดอกคำใต้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกกีดกันการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม และปฏิบัติต่อประชาชนที่ใช้บริการทางวิชาการอย่างที่เราควรปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล เพื่อให้การบริการประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการทางการศึกษาโดยใช้มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุวัฒน์ วรรัมย์ และคณะ (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง ตำบลหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง ตำบลหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่ามากที่สุด

1.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิทยาลัยการศึกษานำการบริการที่ตรงเวลาเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ โดยมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลตรงตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ ส่งผลให้การบริการโดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษาเนื่องจากวิทยาลัยการศึกษานำบริการทางวิชาการที่ตรงตามความต้องการตอบสนองสิ่งที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบัญชา อุดง และคณะ(2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการในเชิงพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิทยาลัยการศึกษานำการบริการทางวิชาการที่มีจำนวนโครงการบริการวิชาการที่เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีการจัดสถานที่ให้บริการทางวิชาการอย่างเหมาะสม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการทางวิชาการ และมีการแจ้งจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่กลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่ก่อนการให้บริการทางวิชาการ รวมถึงให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายด้วยความยุติธรรมไม่มีอคติในการปฏิบัติงานทางบริการวิชาการ และให้บริการทางวิชาการโดยคำนึงถึงคุณค่าทางวิชาการที่ประชาชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้อย่างแท้จริงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบัญชา อุดง และคณะ(2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการในเชิง

พาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการได้แก่ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิทยาลัยการศึกษาให้การบริการวิชาการแก่สาธารณะชนเป็นประจำทุกปีการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการการรับบริการของประชาชน โดยถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักในการนำมาใช้วางแผนโครงการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน และให้บริการทางวิชาการแก่ประชาชนสม่ำเสมอตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน โดยการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางการประยุกต์ความรู้ไปใช้ได้จริง และให้บริการที่สอดคล้องกับงานวิจัยของปริณทร ไชยคำจันทร์ (2564) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิทยาลัยการศึกษาให้การบริการทางวิชาการที่มีการนำผลการปฏิบัติไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งวิทยาลัยการศึกษาให้การบริการทางวิชาการโดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์ความรู้ของบุคลากรในการนำไปใช้ถ่ายทอดให้กับชุมชนเป็นอย่างดี มีบุคลากรที่มีความสามารถในการทำหน้าที่ บรรยาย อบรม สัมมนาทางวิชาการแก่ประชาชนในพื้นที่ และนอกพื้นที่ มีบุคลากรที่มีสมรรถนะในการสื่อสารถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการใช้งบประมาณที่เหมาะสมเพียงพอและคุ้มค่าในการให้บริการวิชาการแก่ประชาชนในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุวัฒน์ วรรัมย์ และคณะ (2560) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง ตำบลหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง ตำบลหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่ามาก

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1. วิทยาลัยการศึกษาคควรให้บริการวิชาการโดยยึดหลักความยุติธรรมในการบริการทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในสถานศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้นำชุมชน

2. วิทยาลัยการศึกษายึดหลักการบริการประชาชนในพื้นที่ตำบลดอกคำใต้อย่างเท่าเทียมกัน
3. วิทยาลัยการศึกษาคงไม่ควรมีการแบ่งแยกกีดกันการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม
4. วิทยาลัยการศึกษาคงปฏิบัติต่อประชาชนที่ใช้บริการทางวิชาการอย่างที่เราปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล
5. วิทยาลัยการศึกษาคงให้การบริการประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการทางการศึกษาโดยใช้มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน

#### **ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา**

1. วิทยาลัยการศึกษาคงให้การบริการที่ตรงเวลาเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้
2. วิทยาลัยการศึกษาคงมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ
3. วิทยาลัยการศึกษาคงมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลตรงตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ
4. วิทยาลัยการศึกษาคงให้การบริการโดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษา
5. วิทยาลัยการศึกษาคงให้บริการทางวิชาการที่ตรงตามความต้องการตอบสนองสิ่งที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริง

#### **ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ**

1. วิทยาลัยการศึกษาให้การบริการทางวิชาการที่มีจำนวนโครงการบริการวิชาการที่เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่
2. วิทยาลัยการศึกษามีการจัดสถานที่ให้บริการทางวิชาการอย่างเหมาะสม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการทางวิชาการ
3. วิทยาลัยการศึกษามีการแจ้งจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่กลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่ก่อนการให้บริการทางวิชาการ
4. วิทยาลัยการศึกษาให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายด้วยความยุติธรรมไม่มีอคติในการปฏิบัติงานทางบริการวิชาการ
5. วิทยาลัยการศึกษาให้บริการทางวิชาการโดยคำนึงถึงคุณค่าทางวิชาการที่ประชาชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้อย่างแท้จริง

#### **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง**

1. วิทยาลัยการศึกษาให้การบริการวิชาการแก่สาธารณะชนเป็นประจำทุกปีการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการการรับบริการของประชาชน
2. วิทยาลัยการศึกษถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักในการนำมาใช้วางแผนโครงการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน

3. วิทยาลัยการศึกษานำบริการทางวิชาการแก่ประชาชนสม่ำเสมอตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน
4. วิทยาลัยการศึกษานำบริการทางวิชาการที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางการประยุกต์ความรู้ไปใช้ได้จริง
5. วิทยาลัยการศึกษานำบริการที่เสนอต้นแบบโดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการที่เหมาะสม

#### ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1. วิทยาลัยการศึกษานำบริการทางวิชาการที่มีการนำผลการปฏิบัติไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. วิทยาลัยการศึกษานำบริการทางวิชาการโดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์ความรู้ของบุคลากรในการนำไปใช้ถ่ายทอดให้กับชุมชนเป็นอย่างดี
3. วิทยาลัยการศึกษามีบุคลากรที่มีความสามารถในการทำหน้าที่ บรรยาย อบรม สัมมนาทางวิชาการแก่ประชาชนในพื้นที่ และนอกพื้นที่
4. วิทยาลัยการศึกษามีบุคลากรที่มีสมรรถนะในการสื่อสารถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. วิทยาลัยการศึกษามีการใช้งบประมาณที่เหมาะสมเพียงพอและคุ้มค่าในการให้บริการวิชาการแก่ประชาชนในชุมชน

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนในชุมชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการ ของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
2. ควรศึกษา รูปแบบ การบริหารงาน การบริการวิชาการ ของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ  
ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน(P.S.O.107):ศึกษา  
เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยพะเยา (2567). แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ.2567–2571, พะเยา :  
มหาวิทยาลัยพะเยา
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์.
- วรุณพร บุญสมบัติ, (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษี  
ในเขตชพญาไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- วิทยาลัยการศึกษา (2567). แผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ.2567–  
2571, พะเยา : มหาวิทยาลัยพะเยา
- สมิต ลัชณกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร  
: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา  
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย  
3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย  
การบริหาร รัฎฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอสบุ๊กส์
- อเนก สุวรรณบัณฑิตและคณะ. (2554). จิตวิทยาบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์อดุลย์พัฒนกิจ

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่  
อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรใน  
สถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ ที่มีต่อการให้บริการวิชาการ  
ของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา 2) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ  
วิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำ  
ชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการของวิทยาลัย  
การศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ไปปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาการให้บริการ อันนำไปสู่  
ความพึงพอใจที่สุดของประชาชน และหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง และจะนำข้อมูลไป  
ใช้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เพื่อใช้ในการวางแผนด้านการบริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษานี  
ในอนาคต โดยขอเรียนว่าการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของการตอบแบบสอบถามนี้ และจะ  
วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล  
ทั้งสิ้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณในความกรุณา  
ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายวิวัฒน์ ธิวัช

ผู้วิจัย

วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

## ตอนที่ 1

### สถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

#### 1. เพศ

1.1  ชาย

1.2  หญิง

#### 2. อายุ

2.1  น้อยกว่า 30 ปี

2.2  30 – 35 ปี

2.3  36 – 40 ปี

2.4  41 – 45 ปี

2.5  46 – 50 ปี

2.6  51 ปี ขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

3.1  ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2  ปริญญาตรี

3.3  สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. อาชีพ

4.1  บุคลากรในสถานศึกษา

4.2  ผู้ประกอบการ

4.3  ผู้นำชุมชน

#### 5. ประสบการณ์ในการทำงาน

5.1  น้อยกว่า 1 ปี

5.2  1 – 5 ปี

5.3  6 – 10 ปี

5.4  11 – 15 ปี

5.5  16 – 20 ปี

5.6  21 ปีขึ้นไป

#### 6. การมีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

6.1  มีส่วนร่วม

6.2  ไม่มีส่วนร่วม

## ตอนที่ 2

ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้  
ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษ มหาวิทยาลัยพะเยา

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับคะแนนที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงมากที่สุด  
ซึ่งมีความหมายของเกณฑ์ค่าระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง การมีส่วนร่วมของสถานศึกษาและชุมชนอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง การมีส่วนร่วมของสถานศึกษาและชุมชนอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง การมีส่วนร่วมของสถานศึกษาและชุมชนอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง การมีส่วนร่วมของสถานศึกษาและชุมชนอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง การมีส่วนร่วมของสถานศึกษาและชุมชนอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

### ตัวอย่าง

ข้อ	การมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
		5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>						
1.1	วิทยาลัยการศึกษให้บริการวิชาการโดยยึดหลักความ ยุติธรรมในการบริการทุกกลุ่ม ได้แก่กลุ่มบุคลากรใน สถานศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้นำชุมชน					
1.2	วิทยาลัยการศึกษายึดหลักการบริการประชาชนในพื้นที่ ตำบลดอกคำใต้อย่างเท่าเทียมกัน					
1.3	วิทยาลัยการศึกษไม่มีการแบ่งแยกกีดกันการให้บริการ แก่ประชาชนทุกกลุ่ม					
1.4	วิทยาลัยการศึกษปฏิบัติต่อประชาชนที่ใช้บริการทาง วิชาการอย่างที่ควรปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล					
1.5	วิทยาลัยการศึกษให้การบริการประชาชนทุก กลุ่มเป้าหมายในการให้บริการทางการศึกษาโดยใช้ มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน					

2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา						
2.1	วิทยาลัยการศึกษานำให้บริการที่ตรงเวลาเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้					
2.2	วิทยาลัยการศึกษามีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ					
2.3	วิทยาลัยการศึกษามีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลตรงตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ					
2.4	วิทยาลัยการศึกษานำให้บริการโดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษา					
2.5	วิทยาลัยการศึกษานำให้บริการทางวิชาการที่ตรงตามความต้องการตอบสนองสิ่งที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริง					
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
3.1	วิทยาลัยการศึกษานำให้บริการทางวิชาการที่มีจำนวนโครงการบริการวิชาการที่เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่					
3.2	วิทยาลัยการศึกษามีการจัดสถานที่ให้บริการทางวิชาการอย่างเหมาะสม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการทางวิชาการ					
3.3	วิทยาลัยการศึกษามีการแจ้งจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่กลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่ก่อนการให้บริการทางวิชาการ					
3.4	วิทยาลัยการศึกษานำบริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายด้วยความยุติธรรมไม่มีอคติในการปฏิบัติงานทางบริการวิชาการ					

3.5	วิทยาลัยการศึกษานำไปให้บริการทางวิชาการโดยคำนึงถึงคุณค่าทางวิชาการที่ประชาชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้อย่างแท้จริง					
<b>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>						
4.1	วิทยาลัยการศึกษานำไปให้บริการวิชาการแก่สาธารณชนเป็นประจำทุกปีการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการการรับบริการของประชาชน					
4.2	วิทยาลัยการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักในการนำมาใช้วางแผนโครงการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน					
4.3	วิทยาลัยการศึกษานำไปให้บริการทางวิชาการแก่ประชาชนสม่ำเสมอตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน					
4.4	วิทยาลัยการศึกษานำไปให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางการประยุกต์ความรู้ไปใช้ได้จริง					
4.5	วิทยาลัยการศึกษานำไปให้บริการที่เสมอต้นเสมอปลาย โดยมีระยะเวลาดำเนินการที่เหมาะสม					
<b>5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>						
5.1	วิทยาลัยการศึกษานำไปให้บริการทางวิชาการที่มีการนำผลการปฏิบัติไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป					
5.2	วิทยาลัยการศึกษานำไปให้บริการทางวิชาการโดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์ความรู้ของบุคลากรในการนำไปใช้ถ่ายทอดให้กับชุมชนเป็นอย่างดี					

5.3	วิทยาลัยการศึกษามีบุคลากรที่มีความสามารถในการทำ หน้าที่ บรรยาย อบรม สัมมนาทางวิชาการแก่ประชาชน ในพื้นที่ และนอกพื้นที่					
5.4	วิทยาลัยการศึกษามีบุคลากรที่มีสมรรถนะในการสื่อสาร ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
5.5	วิทยาลัยการศึกษามีการใช้งบประมาณที่เหมาะสม เพียงพอและคุ้มค่าในการให้บริการวิชาการแก่ประชาชน ในชุมชน					

### ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา  
มหาวิทยาลัยพะเยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

ขอขอบพระคุณครับ

ภาคผนวก ข  
ภาพกิจกรรมการให้บริการ





วิทยาลัยการศึกษาดำเนินโครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้  
พระเจ้าไม้ วัดบุญหอม สู่ความยั่งยืน

[www.se.up.ac.th](http://www.se.up.ac.th)

ภาพกิจกรรมโครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ พระเจ้าไม้ วัดบุญหอม สู่ความยั่งยืน  
ณ วัดบุญหอม อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา





วิทยาลัยการศึกษา ดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ  
เรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชากลีบบัวหลวงผสมดอกคำใต้ และการตลาดดิจิทัล

[www.se.up.ac.th](http://www.se.up.ac.th)

ภาพกิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชากลีบบัวหลวงผสมดอกคำใต้และ  
การตลาดดิจิทัล

ณ ศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนตำบลดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา





ภาพกิจกรรมโครงการการจัดการแหล่งเรียนรู้ในชุมชนโดยใช้หลักการ บวร เพื่อพัฒนาพื้นที่เชิงวัฒนธรรมและเศรษฐกิจในตำบลดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ณ โรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคม





ภาพกิจกรรมโครงการการใช้แหล่งเรียนรู้เป็นฐานทุนทางวัฒนธรรมโดยใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง  
โดยการมีส่วนร่วมระหว่างสถานศึกษากับชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา  
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดอกคำใต้



## เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา  
The Human Research Ethics Committee of University of Phayao on Humanities and Social Sciences  
19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000 เบอร์โทรศัพท์ 05446 6666

### เอกสารรับรองโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการ : ความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ประกอบการชุมชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ที่มีต่อการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา  
: OPINIONS OF PERSONNEL IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS COMMUNITY ENTERPRENEURS AND COMMUNITY LEADERS IN THE DOK KHAMTAI DISTRICT AREA TOWARDS THE ACADEMIC SERVICES OF THE SCHOOL OF EDUCATION UNIVERSITY OF PHAYAO

เลขที่โครงการวิจัย : HREC-UP-HSS 2.2/206/67

ผู้วิจัยหลัก : นายวิวัฒน์ ธิวีย์

สังกัดหน่วยงาน : วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ

สังกัดหน่วยงาน : วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

วิธีทบทวน : แบบเร่งรัด (Expedited)

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หากดำเนินการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

ลงนาม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วันที่รับรอง : 15 สิงหาคม 2567

วันหมดอายุ : 15 สิงหาคม 2568

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล นายวิวัฒน์ ธิวัช  
วัน เดือน ปี เกิด 25 กันยายน 2521  
สถานที่เกิด จังหวัดเชียงราย  
ที่อยู่ปัจจุบัน 761 หมู่ที่ 16 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000  
ที่ทำงานปัจจุบัน วิทยาลัยการศึกษ มหาวิทยาลัยพะเยา  
19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน วิทยาลัยการศึกษ  
มหาวิทยาลัยพะเยา

### ประสบการณ์การทำงาน

2555 – 2564 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน  
2564 – 2567 ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้างานแผนงาน  
พนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการศึกษ มหาวิทยาลัยพะเยา

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2566 การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษ)  
มหาวิทยาลัยพะเยา  
พ.ศ.2546 ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์),มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
กรุงเทพมหานคร