

แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา

เฉพาะทางด้านอุตสาหกรรมบริการ

Guidelines for the Development of Academic Services of Specialized Higher Education Institutions in the Hospitality Industry

♦ ชยาวัฒน์ เกียรติกมลมาลย์

อาจารย์ประจำ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยดุสิตธานี

Chayawat Kiatkamonmarn

Lecturer, Department of Business administration, Dusit Thani College

E-mail: chayawat.ki@dtc.ac.th

♦ สุรเกียรติ์ ธาดาวัฒนาวิทย์

อาจารย์ประจำ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยดุสิตธานี

Surakiat Tadawattanawit

Lecturer, Department of Business administration, Dusit Thani College

E-mail: surakiat.ta@dtc.ac.th

Received: December 9, 2020 ; Revised: December 19, 2020 ; Accepted: December 23, 2020

Abstract

The objectives of the study were to present guidelines for the development of academic service models from higher education institutions in the service industry. The total data of 283 participants were collected. The research instrument was a questionnaire and structured interview questionnaire.

The study found that 1) the needs of the community to receive academic services from higher education institutions in the service industry were quite different in terms of types of academic service recipients. Both in terms of organizational characteristics, learner characteristics, availability of equipment and locations, the way to make an appointment, the nature of demand, duration of the activity, the safety in the event site and the consultation with officials in the organization, 2) In terms of the satisfaction of academic service recipients from higher education institutions in the service industry, it found that overall satisfaction with academic service was at the highest level. To consider each aspect, it was found that the area that academic service recipients were most satisfied with was

the aspect of applying knowledge to use followed by the academic service provider respectively, 3) in case of factors affecting the satisfaction of academic service recipients from higher education institutions in the service industry, it found that the variable of the organizational types had an effect on the satisfaction of academic service recipients from the higher education institutes in terms of the academic service process or process of academic service providers and location / duration with statistical significance. But it did not affect the satisfaction of the recipients of the knowledge to be used, and 4) Guidelines for the development of academic service models from higher education institutions in the service industry found that there are suggestions for development in the process or the process of providing academic services.

Keywords: Academic Services, Specialized Higher Education Institutions in the Hospitality Industry

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการวิชาการ จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

จากการศึกษาพบว่า 1) ความต้องการของชุมชนในการรับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ ค่อนข้างมีความแตกต่างกันตามประเภทของกลุ่มผู้รับบริการวิชาการ ทั้งในด้านของลักษณะองค์กร ลักษณะผู้เรียน ความพร้อมของอุปกรณ์และสถานที่ การติดต่อนัดหมาย ลักษณะของความถี่ความต้องการ ระยะเวลาในการทำกิจกรรม ด้านความปลอดภัยในพื้นที่การจัดกิจกรรม และด้านการหารือกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการวิชาการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการวิชาการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการนำความรู้ไปใช้ รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการวิชาการ และด้านสถานที่และระยะเวลา ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการที่พบว่า ตัวแปรด้านประเภทของหน่วยงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษา ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการวิชาการ ด้านผู้ให้บริการวิชาการ และด้านสถานที่/ ระยะเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการนำความรู้ไปใช้ และ 4) แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ พบว่า มีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทั้งในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการวิชาการ ด้านผู้ให้บริการวิชาการ ด้านระยะเวลา และด้านการนำความรู้ไปใช้

คำสำคัญ : การบริการวิชาการ สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางอุตสาหกรรมบริการ

บทนำ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา อันประกอบไปด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการแก่สังคม สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (Office of the Higher Education Commission, 2007) ได้ระบุว่า การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้บริการแก่ชุมชน สังคมและประเทศชาติ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งการจัดการบริการวิชาการแก่สังคมอาจจะเป็นการให้เปล่า หรืออาจจะคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชนและสังคมโดยกว้าง รูปแบบแนะนำ เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ในทรัพยากรของสถาบัน เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ให้คำปรึกษา ให้การจัดอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่าง ๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคม นอกจากการให้บริการวิชาการแก่สังคมจะเป็นการทำประโยชน์เพื่อสังคมแล้ว ยังทำให้สถาบันได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์ ซึ่งจะส่งผลในการพัฒนาหลักสูตร การบูรณาการประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการวิชาการอีกด้วย

สถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ เป็นสถาบันที่สอนให้กับนักศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิตที่เน้นการเรียนการสอนเพื่อสร้างบุคลากรมีอาชีพให้กับภาคอุตสาหกรรมบริการของประเทศ ที่นับเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างประโยชน์ในหลาย ๆ ด้านให้กับประเทศ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ เป็นแหล่งสร้างรายได้ของประเทศไทย รวมไปถึงสร้างอาชีพให้กับคนไทย กระตุ้นให้เกิดการนำทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์ โดยการศึกษาในครั้งนี้จะเน้นกรณีศึกษาของวิทยาลัยดุสิตธานีที่มียุทธศาสตร์ของสถาบันที่ให้ความสำคัญในการบริการวิชาการที่เน้นความรู้เฉพาะด้าน เนื่องจากวิทยาลัยดุสิตธานีเป็นสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางในด้านอุตสาหกรรมบริการ โดยในรายวิชาการจริยธรรมทางธุรกิจ มีการจัดให้นักศึกษาได้ออกบริการวิชาการแก่ชุมชนที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 ของวิทยาลัยดุสิตธานี (Dusit Thani College, 2018)

จากการศึกษาพบว่า การศึกษาด้านการบริการวิชาการเฉพาะสาขาด้านอุตสาหกรรมบริการและการบริการวิชาการที่จัดโดยคำนึงถึงความต้องการของชุมชนเป็นฐานยังมีไม่มาก เพื่อเป็นการทราบถึงผลของการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมจากผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่าย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในการรับบริการวิชาการจากวิทยาลัยดุสิตธานีจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนาบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ โดยใช้กรณีศึกษาของวิทยาลัยดุสิตธานีตัวแบบ สำหรับเสนอเป็นแนวทางการจัดการบริการให้กับสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ หรือสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

วัตถุประสงค์

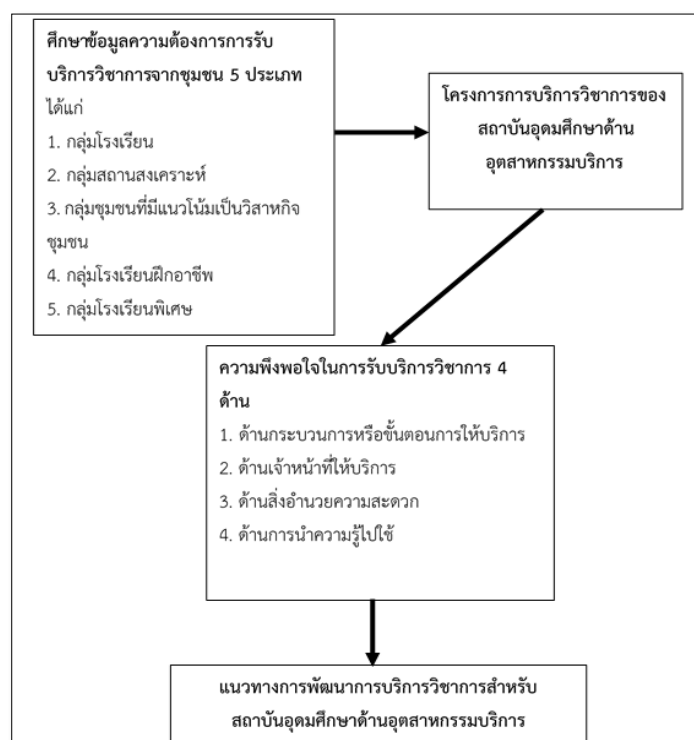
1. เพื่อศึกษาความต้องการของชุมชนในการรับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรการวิจัย ชุมชนที่รับบริการวิชาการจากวิทยาลัยดุสิตธานี โดยประเภทของผู้รับบริการวิชาการเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มโรงเรียน กลุ่มสถานสงเคราะห์ กลุ่มชุมชนที่มีแนวโน้มเป็นวิสาหกิจชุมชน กลุ่มโรงเรียนฝึกอาชีพ และกลุ่มโรงเรียนพิเศษ

ตัวอย่างการวิจัย การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการวิชาการจากวิทยาลัยดุสิตธานี วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยจำแนกความประเภทของหน่วยงานที่ได้รับการบริการวิชาการ 5 ประเภท ได้แก่ กลุ่มโรงเรียน กลุ่มสถานสงเคราะห์ กลุ่มชุมชนที่มีแนวโน้มเป็นวิสาหกิจชุมชน กลุ่มโรงเรียนฝึกอาชีพ และกลุ่มโรงเรียนพิเศษ

กรอบแนวคิด



นิยามศัพท์

ความต้องการการบริการวิชาการ หมายถึง ความพร้อมในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานและรูปแบบเนื้อหา และกิจกรรมที่ผู้รับบริการวิชาการต้องการ โดยศึกษาใน 2 ประเด็น ได้แก่ ความพร้อมของหน่วยงาน และความต้องการขององค์กรในการรับบริการวิชาการ

ความพึงพอใจในการรับบริการวิชาการ หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่ผู้รับบริการวิชาการมีต่อโครงการการบริการวิชาการที่ได้รับประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการในด้านการประสานงาน การประชาสัมพันธ์ รูปแบบของการให้บริการวิชาการและการประเมินผลผู้เข้าร่วมโครงการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การตอบข้อซักถามหรือการให้คำแนะนำ ด้านกิจกรรมวิทยาท ด้านความสามารถในการถ่ายทอด ด้านการใช้ภาษาที่เหมาะสม และด้านการเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการในด้านสถานที่อุปกรณ์ ด้านระยะเวลา ด้านเอกสารการบริการวิชาการ และด้านสื่อในการบริการวิชาการ
- 4) ด้านการนำความรู้ไปใช้ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการในด้านความรู้ภายหลังจากการเข้ารับบริการวิชาการ ความสอดคล้องที่ได้รับที่ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการบอกต่ออธิบายหรือถ่ายทอดความรู้ได้ การประยุกต์ใช้ความรู้ และด้านผลกระทบต่อนายงานที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเรื่องของการบริการวิชาการ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา อันประกอบไปด้วยการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง การวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

Office for National Education Standards and Quality (2007) ได้ให้ความหมายของการบริการวิชาการไว้ว่า การที่สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทเป็นที่พึ่งของชุมชนหรือแหล่งอ้างอิงทางวิชาการหรือทำหน้าที่ใด ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ ตลอดจนการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติ เป็นได้ทั้งรูปแบบของการบริการที่มีค่าตอบแทนและการบริการแบบให้เปล่า โดยมีการนำความรู้และประสบการณ์มาพัฒนาหรือบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนหรือการวิจัย

กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศ มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 โดยกำหนดมาตรฐานการอุดมศึกษา 5 ด้าน ในเรื่องของการบริการวิชาการจะอยู่ในมาตรฐานที่ 3 ระบุว่า สถาบันอุดมศึกษาให้บริการวิชาการเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ชุมชน และสังคม

ตามระดับความเชี่ยวชาญและอัตลักษณ์ของประเภทสถาบัน โดยมีการบริหารจัดการที่ประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ และมีความโปร่งใสชัดเจน และตรวจสอบได้ ผลลัพธ์ของการบริการวิชาการนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของผู้เรียน ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ อีกทั้งยังมีการระบุในมาตรฐานที่ 4 ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทยว่า สถาบันอุดมศึกษามีการจัดการเรียนรู้ การวิจัยหรือการบริการวิชาการซึ่งนำไปสู่การสืบสาน การสร้างความรู้ ความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม การปรับและประยุกต์ใช้ศิลปวัฒนธรรมทั้งของไทยและต่างประเทศอย่างเหมาะสม ตามศักยภาพและอัตลักษณ์ของประเภทสถาบัน ผลลัพธ์ของการจัดการด้านศิลปวัฒนธรรมทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความเป็นไทย หรือการสร้างโอกาสและมูลค่าเพิ่มให้กับผู้เรียน ชุมชน สังคม และประเทศชาติ จากองค์ประกอบด้านการบริการวิชาการดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดตัวบ่งชี้ชนิดกระบวนการ โดยมีคำอธิบายตัวบ่งชี้ว่า การบริการวิชาการเป็นภารกิจหลักอีกหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันควรคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยการศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการ ทั้งการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้และบริการวิชาการที่สถาบันจัดทำเพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคมโดยมีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาจัดทำเป็นแผนการใช้ประโยชน์จนเกิดผลลัพธ์ที่สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ทั้งนี้ได้มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ได้แก่ 1) กำหนดชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายของการให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยมีความร่วมมือระหว่างคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า 2) จัดทำแผนบริการวิชาการโดยมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายที่กำหนดในข้อที่ 1 3) ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็งที่มีหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน 4) ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 5) สถาบันสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาชุมชนหรือองค์กรเป้าหมาย 6) ทุกคณะมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันตามข้อ 2 โดยมีจำนวนอาจารย์เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของอาจารย์ทั้งหมดของสถาบัน ทั้งนี้ต้องมีอาจารย์มาจากทุกคณะ

แนวคิดเรื่องความต้องการการบริการวิชาการ

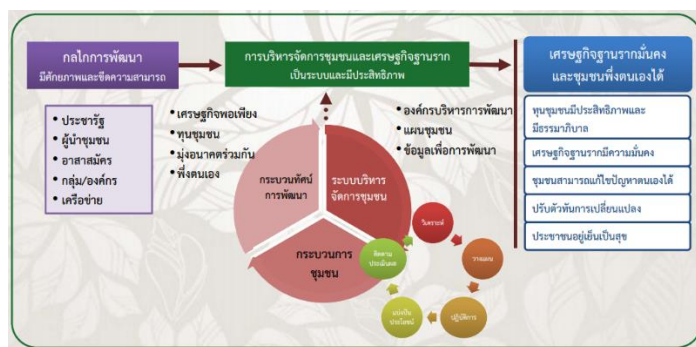
ด้านของความต้องการการบริการวิชาการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด 2 แนวคิดมาเป็นหลักในการศึกษา ได้แก่ 1) แนวคิดการพัฒนาชุมชน (Community Development Department, 2016) และ 2) แนวคิดคุณภาพชีวิต (Newman, 1975; Horley and Little, 1985; Hankiss, 1983; Baster, 1985 อ้างถึงใน Kittisuksathit, 2012) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดการพัฒนาชุมชน

การพัฒนาชุมชน มีความหมายว่า วิธีการ โครงการ ขบวนการ หรือกระบวนการในการสร้างเสริมความเข้มแข็งของความสัมพันธ์แนวราบระหว่างคนในชุมชน โดยการพัฒนาจิตสาธารณะ ศักยภาพ

และกระบวนการเรียนรู้ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้สามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนของตนเอง โดยการกระทำความร่วมมือกันของคนในชุมชน แนวคิดเรื่องของการพัฒนาชุมชนมีพัฒนาการมาจากการที่สมาชิกในชุมชนเพิ่มมากขึ้น การขยายตัวของกลุ่มหรือชุมชนเพิ่มมากขึ้น เกิดผู้นำ ผู้ตาม ฝ่ายปกครองและฝ่ายที่ถูกปกครอง มีกลุ่มที่เจริญและด้อยความเจริญกว่า ดังนั้นกลุ่มที่ขยายตัวมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น จึงทำให้ต้องมีการดำเนินชีวิตร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และผลประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่าย จึงทำให้เกิดแนวคิดในเรื่องของการจัดทำระบบการดำเนินชีวิตร่วมกันในชุมชน Community Development Department. (2016) การพัฒนาชุมชนสามารถกระทำได้หลากหลายรูปแบบและวิธีการ Ponsri (2014) ได้เสนอวิธีในการพัฒนาชุมชน 3 วิธี ได้แก่ การให้การศึกษาแก่ชุมชน การจัดระเบียบชุมชน และการดำเนินงานในลักษณะของกระบวนการ

กรมการพัฒนาชุมชน (Community Development Department, 2016) ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของกรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2560-2564 โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า เศรษฐกิจฐานรากมั่นคงและชุมชนพึ่งตนเองได้ ภายใน 2564 โดยมีแผนการดำเนินการพัฒนา



แผนภาพที่ 1 วิสัยทัศน์ของกรมพัฒนาชุมชนตามยุทธศาสตร์ของกรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2560-2564
ที่มา: Community Development Department. (2016)

จากแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ได้มีการกำหนดพันธกิจไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) พัฒนาระบบกลไกการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้การพึ่งตนเอง 2) พัฒนาการบริหารจัดการชุมชนให้พึ่งตนเองได้ 3) สร้างระบบกลไกและกิจกรรมทางเศรษฐกิจฐานรากให้มั่นคงตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ 4) พัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง และบุคลากรมีอุดมการณ์ในงานพัฒนาชุมชนและเชี่ยวชาญในการทำงานเชิงบูรณาการ จะเห็นได้ว่าหลักการสำคัญของการพัฒนาชุมชนจะเริ่มต้นจากการศึกษาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) ของชุมชน จากนั้นจึงนำมากำหนดแผนการพัฒนา โดยมีเป้าหมายให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ ด้วยเหตุนี้การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษา สภาพทั่วไปของชุมชนจากชุมชนก่อนเพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของชุมชนก่อนที่จะนำมาพัฒนาโครงการบริการวิชาการเพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของชุมชน

2. แนวคิดคุณภาพชีวิต

การศึกษาเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเพื่อที่จะเชื่อมโยงคุณภาพชีวิตกับการวัด พบว่าการวัดคุณภาพชีวิตซึ่งเป็นตัวชี้วัดทางสังคมที่สำคัญจำแนกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย และตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (Newman, 1975; Horley and Little, 1985; Hankiss, 1983; Baster, 1985 อ้างถึงใน Kittisuksathit, 2012)

1. ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย (Objective well-being) เป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจ มุ่งไปที่การวัดวัตถุ รายได้ของชาติหรือครัวเรือนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยรายได้ของชาติและข้อมูลทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งที่เข้าใจได้โดยทั่วไปและนำมาใช้อย่างกว้างขวาง ตัวอย่างของตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย ได้แก่ อัตราการอ่านออกเขียนได้ อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด ประเภทของที่อยู่อาศัย และค่าครองชีพ ผู้วางนโยบายมักใช้ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัยวัดคุณภาพชีวิตระดับครัวเรือน ชุมชน เมือง และประเทศ ถึงแม้ว่าตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัยจะเกี่ยวข้องกับการใช้สถิติ อย่างไรก็ตามตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัยก็อาจจะยังไม่สามารถอธิบายสังคมได้อย่างแท้จริง

2. ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย (Subjective well-being) เป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ ความรู้สึก ทศนคติ และความเข้าใจในระดับบุคคลที่อาจจะดูเหมือนเป็นนามธรรม เพราะมีความยากในการกำหนดและวัด ตัวชี้วัดนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อวัดความสุขและความพึงพอใจของมนุษย์ แนวคิดของตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัยสัมพันธ์กับความเข้าใจและทัศนคติในเรื่องของชีวิตที่เป็นสุขทั้งด้านครอบครัวเพื่อนฝูง และมาตรฐานความเป็นอยู่ การวัดทางสังคมเชิงอัตวิสัยอยู่บนพื้นฐานของการรายงานความเข้าใจ ความรู้สึก และการตอบสนองบุคคลโดยทั่วไป ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย ได้แก่ ความรู้สึกที่ดี คุณภาพชีวิตที่ดีและความรู้สึกเป็นสุข ตัวชี้วัดลักษณะนี้มีความสำคัญและขึ้นอยู่กับว่านักวิจัยต้องการที่จะศึกษาอะไร ด้วยเหตุนี้ตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัยจะอยู่บนพื้นฐานของแบบสอบถามที่อยู่ในรูปของการให้คะแนนความพึงพอใจและการประเมินสภาพชีวิต

ความพึงพอใจในการบริการวิชาการ

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์ข้อคำถามในการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการวิชาการ

ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ (Office of the Higher Education Commission, 2007)	Phanthabutr (2014)	Research and Academic Service, Payap University. (2015)	Chaitawittanun (2015)	Chula Unisearch (2015)	Khengkun (2016)
1.กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การประสานงานกับหน่วยงาน	✓	✓	✓	✓	✓
1.2 การประชาสัมพันธ์			✓	✓	✓
1.3 รูปแบบของการให้บริการวิชาการ	✓	✓	✓	✓	✓
1.4 การประเมินผลผู้เข้าร่วมโครงการ		✓		✓	

ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิชาการ (Office of the Higher Education Commission, 2007)	Phanthabutr (2014)	Research and Academic Service, Payap University. (2015)	Chaitawitnun (2015)	Chula Unisearch (2015)	Khengkun (2016)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2.1 การบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
2.2 การตอบข้อซักถามหรือการให้คำแนะนำ	✓		✓		
2.3 กิริยามารยาท	✓		✓	✓	
2.4 ความสามารถในการถ่ายทอด	✓	✓	✓		
2.5 ภาษาที่เหมาะสมเข้าใจง่าย	✓				
2.6 การเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย	✓	✓			✓
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่	✓	✓	✓		✓
3.2 อุปกรณ์ หรือเอกสาร	✓	✓	✓		
3.3 ระยะเวลา	✓	✓	✓		✓
3.4 เอกสารการบริการวิชาการ	✓				
3.5 สื่อในการบริการวิชาการ	✓				
4. การนำความรู้ไปใช้					
4.1 ความรู้ก่อน-หลังการเข้ารับการบริการ วิชาการ	✓	✓	✓		✓
4.2 ความสอดคล้องของความรู้ที่ได้กับ ความต้องการของชุมชน	✓	✓	✓		✓
4.3 บอก อธิบาย หรือถ่ายทอดความรู้ต่อได้	✓	✓			
4.4 ประยุกต์ใช้ความรู้ได้	✓	✓	✓	✓	✓
4.5 การบริการวิชาการส่งผลต่อความร่วมมือ ของฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ชุมชน เทศบาล ภาครัฐ สถาบันการศึกษา ฯลฯ		✓			

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยจึงได้นำมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบของข้อคำถามในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ โดยใช้เกณฑ์ตัวชี้วัดที่มีการระบุถึงตั้งแต่ 2 แหล่งอ้างอิง ดังนั้นข้อคำถามที่ใช้ในแบบวัดความพึงพอใจในการรับบริการวิชาการ จะประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ 1.1) การประสานงานกับหน่วยงาน 1.2) การประชาสัมพันธ์ 1.3) รูปแบบของการให้บริการวิชาการ 1.4) การประเมินผลผู้เข้าร่วมโครงการ

2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ 2.1) การบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ 2.2) การตอบข้อซักถามหรือการให้คำแนะนำ 2.3) กิริยามารยาท 2.4) ความสามารถในการถ่ายทอด 2.5) ภาษาที่เหมาะสมเข้าใจง่าย 2.6) การเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย

3. สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ 3.1) สถานที่ 3.2) อุปกรณ์ 3.3) ระยะเวลา

4. การนำความรู้ไปใช้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ 4.1) ความรู้ก่อน-หลังการเข้ารับบริการวิชาการ 4.2) ความสอดคล้องของความรู้ที่ได้กับความต้องการของชุมชน 4.3) บอก อธิบาย หรือ ถ่ายทอดความรู้ต่อได้ 4.4) ประยุกต์ใช้ความรู้ได้ 4.5) การบริการวิชาการส่งผลต่อความร่วมมือของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ชุมชน เทศบาล ภาครัฐ สถาบันการศึกษา ฯลฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ชุมชนที่รับบริการวิชาการจากวิทยาลัยดุสิตธานี ได้แก่ กลุ่มโรงเรียน กลุ่มสถานสงเคราะห์ กลุ่มชุมชนที่มีแนวโน้มเป็นวิสาหกิจชุมชน กลุ่มโรงเรียนฝึกอาชีพ และกลุ่มโรงเรียนพิเศษ ตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้รับบริการวิชาการจากวิทยาลัยดุสิตธานีจากจำนวน 283 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่ได้รับการบริการวิชาการ 5 ประเภท ได้แก่ กลุ่มโรงเรียน กลุ่มสถานสงเคราะห์ กลุ่มชุมชนที่มีแนวโน้มเป็นวิสาหกิจชุมชน กลุ่มโรงเรียนฝึกอาชีพ และกลุ่มโรงเรียนพิเศษ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษา ด้านอุตสาหกรรมบริการโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ความต้องการของชุมชนในการรับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ

จากการศึกษาความต้องการของชุมชนในการรับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จากข้อมูลพื้นฐานและความต้องการของผู้รับบริการวิชาการของทั้ง 5 รูปแบบ หน่วยงานในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปตามประเด็นการศึกษาได้ ดังนี้

ด้านลักษณะขององค์กร พบว่า ผู้รับบริการวิชาการส่วนใหญ่ของสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ เป็นหน่วยงานของรัฐ หรือได้รับการสนับสนุนงบประมาณบางส่วนจากรัฐ หน่วยงานทุกแห่งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้และพัฒนาทักษะวิชาชีพในกับเด็ก บุคคลทั่วไป รวมไปถึงบุคคลที่มีความต้องการพิเศษ

ด้านลักษณะของผู้เรียน พบว่า ผู้ที่เข้ารับการเรียนรู้ทักษะอาชีพผ่านกระบวนการของการบริการวิชาการมีความหลากหลายค่อนข้างสูง ตั้งแต่กลุ่มนักเรียน เด็กหรือนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษที่มีเป้าหมายเพื่อมารับความรู้และทักษะเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพหรือหารายได้ในอนาคต และประชาชนทั่วไปหรือเจ้าของกิจการที่ต้องการความรู้และทักษะในการไปสร้างรายได้ให้กับตนเอง

ด้านความพร้อมของสถานที่ พบว่า สถานที่ส่วนใหญ่ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมจะสามารถรองรับผู้เรียนได้ประมาณ 20-30 คน ในบางหน่วยงานมีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนสามารถใช้ในการดำเนินกิจกรรมได้อย่างสะดวก ขณะที่บางหน่วยงานจะเป็นการประยุกต์ใช้สถานที่ในเชิงของลานอเนกประสงค์ในการใช้ดำเนินกิจกรรมการบริการวิชาการ อย่างไรก็ตามทุกหน่วยงานได้มีการปรับปรุงและพัฒนาความพร้อมของสถานที่อย่างต่อเนื่องเพื่อความเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม

ความพร้อมของอุปกรณ์ พบว่า ในกลุ่มของโรงเรียนที่เน้นการฝึกทักษะอาชีพให้กับนักเรียนทั้งที่เป็นโรงเรียนฝึกอาชีพและโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษจะมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการดำเนินการเรียนการสอนทักษะอาชีพไว้เป็นอย่างดี ขณะที่กลุ่มของโรงเรียนปกติและสถานสงเคราะห์อาจจะยังมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่ยังไม่ดื่นนัก ในส่วนของความไม่พร้อมของอุปกรณ์และการดูแลรักษาอุปกรณ์ในอยู่ในสภาพพร้อมใช้

ด้านการติดต่อนัดหมาย พบว่า หน่วยงานที่มีระบบการบริหารงานในรูปแบบภาครัฐ เช่น วิทยาลัยรัฐ หน่วยงานที่ได้รับการบริหารจัดการโดยภาครัฐ จำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อประสานงานล่วงหน้าระยะเวลาพอสมควร (ประมาณ 1-3 สัปดาห์) เพื่อการขออนุญาตดำเนินกิจกรรมจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน ขณะที่หน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงานผ่านผู้มีอำนาจโดยตรง เช่น การติดต่อผ่านผู้อำนวยการโรงเรียน หรือประสานงานผ่านกลุ่มชมรมที่มีความผูกพันกับพื้นที่ จะสามารถติดต่อนัดหมายได้สะดวกกว่า

ด้านลักษณะความต้องการการวิชาการ พบว่า หลายหน่วยงานมีความต้องการที่เน้นไปที่การฝึกทักษะอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ เช่น การประกอบอาหาร การทำขนม การจัดดอกไม้ รวมไปถึงในกลุ่มของเครื่องดื่มต่าง ๆ

ด้านระยะเวลาทำกิจกรรม พบว่า ระยะเวลาในการทำกิจกรรมของแต่ละหน่วยงานที่เข้ารับการบริการวิชาการค่อนข้างมีความหลากหลาย โดยส่วนใหญ่จะปรับเหมาะตามความสะดวกของผู้เรียน และตารางเวลาของสถานที่เป็นหลัก

ด้านระยะเวลาเดินทางและความปลอดภัย พบว่า ทุกหน่วยงานที่ทางสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการเข้าไปจัดการบริการวิชาการค่อนข้างมีความปลอดภัยสูง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่เป็นพื้นที่ปิดหรือเป็นพื้นที่ที่อยู่ในส่วนของราชการ ขณะที่ด้านระยะเวลาเดินทาง พบว่า บางสถานที่ที่อยู่ในตัวเมืองทางผู้จัดควรมีการเผื่อเวลาสำหรับรถติดไว้ระยะเวลาพอสมควร

ด้านการหารือกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานแต่ละกลุ่มมีรายละเอียดของการหารือกับเจ้าหน้าที่ที่มีรายละเอียดเฉพาะตัวของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งผู้จัดกิจกรรมในแต่ละครั้งจำเป็นต้องเข้าศึกษารายละเอียดก่อนเข้าจัดกิจกรรมทุกครั้ง

2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการวิชาการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการวิชาการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการนำความรู้ไปใช้ รองลงมาคือด้าน ผู้ให้บริการวิชาการ และด้านสถานที่และระยะเวลา ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ

ด้านของความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการวิชาการ	4.36	0.52	มากที่สุด
การประสานงานของนักศึกษากับหน่วยงาน	4.40	0.70	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์	4.30	0.70	มากที่สุด
รูปแบบของการให้บริการวิชาการ	4.34	0.72	มากที่สุด
การประเมินผลของผู้เข้าร่วมโครงการ	4.39	0.70	มากที่สุด
ด้านผู้ให้บริการวิชาการ	4.40	0.48	มากที่สุด
มีวิธีในการถ่ายทอดความรู้ที่ชัดเจน	4.36	0.74	มากที่สุด
ใช้ภาษาที่เหมาะสม/ เข้าใจง่าย	4.37	0.71	มากที่สุด
อธิบายเนื้อหาได้อย่างครบถ้วน	4.41	0.73	มากที่สุด
กิจกรรมยาของผู้ให้บริการวิชาการ	4.53	0.63	มากที่สุด
จัดเอกสารประกอบการสอนได้อย่างเหมาะสม	4.38	0.71	มากที่สุด
ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.36	0.76	มากที่สุด
ด้านสถานที่/ระยะเวลา	4.39	0.57	มากที่สุด
สถานที่ในการจัดโครงการมีความเหมาะสม	4.36	0.71	มากที่สุด
อุปกรณ์ในการจัดโครงการมีความเหมาะสม	4.41	0.68	มากที่สุด
ระยะเวลาในการสอนมีความเหมาะสม	4.39	0.75	มากที่สุด
ด้านการนำความรู้ไปใช้	4.51	0.48	มากที่สุด
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนไปประยุกต์ใช้ได้	4.52	0.63	มากที่สุด
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนไปต่อยอดได้	4.51	0.64	มากที่สุด
ความรู้ที่ได้ตรงกับความต้องการของชุมชนหรือหน่วยงาน	4.51	0.61	มากที่สุด
กิจกรรมดังกล่าวส่งผลให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น	4.50	0.63	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.42	0.51	มากที่สุด

3 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ พบว่า

ด้านประเภทหน่วยงานที่รับบริการวิชาการ พบว่า ปัจจัยด้านประเภทของผู้รับบริการวิชาการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการวิชาการ ด้านผู้ให้บริการวิชาการ และด้านสถานที่/ ระยะเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการนำความรู้ไปใช้ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจตามประเภทของผู้รับบริการจากสถาบันอุดมศึกษา ด้านอุตสาหกรรมบริการ

ด้าน	ประเภทผู้รับบริการ วิชาการ*	$\bar{X}$	SD	F	P value
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการวิชาการ	1	4.36	0.45	2.48	0.04**
	2	4.47	0.50		
	3	4.22	0.58		
	4	4.40	0.50		
	5	4.44	0.47		
ด้านผู้ให้บริการวิชาการ	1	4.29	0.45	4.10	0.00**
	2	4.43	0.44		
	3	4.30	0.55		
	4	4.43	0.45		
	5	4.66	0.37		
ด้านสถานที่/ระยะเวลา	1	4.26	0.56	2.71	0.03**
	2	4.50	0.56		
	3	4.35	0.60		
	4	4.32	0.58		
	5	4.62	0.44		
ด้านการนำความรู้ไปใช้	1	4.36	0.57	1.93	0.11
	2	4.47	0.49		
	3	4.48	0.49		
	4	4.59	0.44		
	5	4.61	0.38		
ความพึงพอใจโดยรวม	1	4.32	0.42	2.94	0.02**
	2	4.47	0.40		
	3	4.34	0.46		
	4	4.43	0.40		
	5	4.58	0.28		

* ประเภทของผู้รับบริการ

1 = โรงเรียน

4 = โรงเรียนฝึกอาชีพ

2 = สถานสงเคราะห์

5 = โรงเรียนพิเศษ

3 = ชุมชนที่มีแนวโน้มเป็นวิสาหกิจชุมชน

** $p < 0.05$

ด้านเพศของผู้รับบริการวิชาการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการไม่แตกต่างกันตามเพศ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการวิชาการ จำแนกตามเพศ

ด้าน	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	P value
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการวิชาการ	ชาย	4.31	0.53	-0.889	0.375
	หญิง	4.37	0.38		
ด้านผู้ให้บริการวิชาการ	ชาย	4.38	0.46	-0.482	0.630
	หญิง	4.41	0.49		
ด้านสถานที่/ ระยะเวลา	ชาย	4.33	0.59	-1.025	0.306
	หญิง	4.40	0.56		
ด้านการนำความรู้ไปใช้	ชาย	4.50	0.47	-0.162	0.871
	หญิง	4.51	0.48		
ความพึงพอใจโดยรวม	ชาย	4.38	0.41	-0.827	0.409
	หญิง	4.43	0.42		

ด้านอายุของผู้รับบริการวิชาการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการไม่แตกต่างกันตามอายุ แต่เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการด้านสถานที่/ ระยะเวลา มีความแตกต่างกันตามอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถาบันอุดมศึกษา

ด้านอุตสาหกรรมบริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ด้าน	ช่วงอายุของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	SD	F	P value
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการวิชาการ	15-25 ปี	4.44	0.49	1.88	0.11
	26-35 ปี	4.24	0.60		
	36-45 ปี	4.38	0.60		
	45-55 ปี	4.32	0.42		
	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	4.26	0.53		
ด้านผู้ให้บริการวิชาการ	15-25 ปี	4.49	0.44	2.30	0.06
	26-35 ปี	4.33	0.53		
	36-45 ปี	4.37	0.48		
	45-55 ปี	4.35	0.48		
	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	4.28	0.53		
ด้านสถานที่/ระยะเวลา	15-25 ปี	4.47	0.56	2.64	0.03*
	26-35 ปี	4.22	0.61		
	36-45 ปี	4.20	0.62		
	45-55 ปี	4.40	0.58		
	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	4.42	0.50		
ด้านการนำความรู้ไปใช้	15-25 ปี	4.55	0.46	1.09	0.36
	26-35 ปี	4.48	0.54		
	36-45 ปี	4.61	0.45		
	45-55 ปี	4.43	0.44		

ด้าน	ช่วงอายุของ ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	SD	F	P value
ความพึงพอใจโดยรวม	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	4.44	0.50	2.05	0.09
	15-25 ปี	4.49	0.39		
	26-35 ปี	4.32	0.41		
	36-45 ปี	4.39	0.45		
	45-55 ปี	4.37	0.37		
	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	4.35	0.46		

* p < 0.05

4 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้าน อุตสาหกรรมบริการ

การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้าน
อุตสาหกรรมบริการ สามารถแบ่งการนำเสนอแนวทางการพัฒนาได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการวิชาการ พบว่า กระบวนการหรือขั้นตอนของ
การให้บริการควรคำนึงถึงคุณลักษณะของผู้เรียนเป็นสำคัญ เช่น ทักษะที่เหมาะสมกับความรู้และช่วงวัย
ของผู้เรียน รวมไปถึงการเข้าใจถึงความรู้และประสบการณ์เดิมของผู้เรียน นอกจากนี้ในด้านของกระบวนการ
ในการสื่อสาร ควรให้มีรูปแบบของการสาธิตขั้นตอนการทำให้ดูก่อน 1 รอบแล้วจึงค่อยให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่มกัน
การลองทำกันเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ ก็มีความจำเป็นที่จะต้องมีการ
ใช้สื่อการสอนที่สามารถให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และเข้าใจอุปกรณ์ วัตถุดิบ และขั้นตอนการทำได้ง่าย
กว่าบุคคลทั่วไป

ด้านผู้ให้บริการวิชาการ พบว่า ผู้ให้บริการวิชาการจำเป็นจะต้องพัฒนาเทคนิคการถ่ายทอด
และสร้างความน่าสนใจให้กับสิ่งที่ถ่ายทอด และที่สำคัญคือ ต้องเน้นย้ำในเรื่องของสุขอนามัยในทุกขั้นตอน
อย่างละเอียด รวมไปถึงการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ นอกจากนี้การไปให้บริการวิชาการใน
กลุ่มของโรงเรียนของผู้ที่มีความต้องการพิเศษเฉพาะด้าน เช่น ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินจำเป็นที่จะต้องมีการ
เตรียมความพร้อมด้านของสื่อการสอน การใช้ภาษามือ รวมไปถึงการใช้การสื่อสารเบื้องต้นผ่านภาษา
มือพื้นฐานได้

ด้านสถานที่และระยะเวลา แนวทางการพัฒนาสถานที่และระยะเวลาในการบริการวิชาการ
พบว่า ระยะเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในแต่ละครั้งควรอยู่ระหว่าง 2-4 ชั่วโมง เพื่อให้ได้ศึกษา
จากตัวอย่าง เรียนรู้และทดลองทำได้เต็มที่ รวมไปถึงการเตรียมสถานที่ที่จะใช้จัดกิจกรรมให้มีความ
พร้อมก่อน

ด้านการนำความรู้ไปใช้ แนวทางการพัฒนาการบริการวิชาการด้านการนำความรู้ไปใช้
พบว่า หลายหน่วยงานค่อนข้างมีความพึงพอใจในความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพและสร้างรายได้
เสริมที่ทางสถาบันอุตสาหกรรมบริการได้จัดไว้ให้ อีกทั้งยังมีการเสนอให้มีการบันทึกการดำเนินกิจกรรมใน

รูปแบบของคลิปวิดีโอเพื่อให้ผู้เรียนสามารถทบทวนได้ รวมไปถึงยังมีข้อเสนอให้มีการนำเสนอ หรือการประยุกต์เมนูอาหารที่มีความแปลกใหม่และสามารถนำไปต่อยอดเวลาธุรกิจได้จริงให้มาถ่ายทอดมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

1. การศึกษาความต้องการของชุมชนในการรับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ

จากผลการศึกษาความต้องการของชุมชนในการรับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ ที่พบว่าหลายหน่วยงานที่ได้รับการบริการวิชาการมีความต้องการความรู้และทักษะที่สามารถใช้ในการประกอบอาชีพหรือสามารถสร้างรายได้ให้กับตนเองได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Nakto (2005) ที่ศึกษาความต้องการของบุคคลทั่วไปด้านหลักสูตรการฝึกอบรม พบว่า ความรู้และทักษะที่ต้องการจะสอดคล้องกับงานที่ทำ เช่น ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน ทักษะการสื่อสาร เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของผู้นำชุมชนส่วนใหญ่จะให้ข้อเสนอว่า ต้องการความรู้และทักษะที่สามารถใช้ในชีวิตประจำวันได้ เช่น การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ การพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นต้น

2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการที่พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการวิชาการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการวิชาการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการนำความรู้ไปใช้ รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการวิชาการ และด้านสถานที่และระยะเวลา ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของเสาวลักษณ์ พันธบุตร (Phanthabutr, S., 2014) ที่ได้ศึกษาการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในหัวข้อการปฏิบัติการด้าน IT สำหรับครูโรงเรียนบ้านวังใหม่ ที่พบว่า หากมีการจัดอบรมในหัวข้อหรือประเด็นที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการวิชาการ ก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการวิชาการมีความพึงพอใจในการบริการวิชาการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงไปด้วย

3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ ที่พบว่า ตัวแปรด้านประเภทของหน่วยงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษา ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการวิชาการ ด้านผู้ให้บริการวิชาการ และด้านสถานที่/ ระยะเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการนำความรู้ไปใช้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Ongart, J. et al. (2018) ที่ระบุว่าการบริหารจัดการบริการวิชาการแก่สังคมควรมีการดำเนินการแบบมีส่วนร่วมจากทั้งผู้ให้และผู้รับบริการวิชาการ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการที่ได้รับความรู้และทักษะที่ตรงกับความต้องการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้

4. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้าน อุตสาหกรรมบริการ

จากผลของการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้าน
อุตสาหกรรมบริการได้ข้อค้นพบดังนี้ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการวิชาการ ควรที่จะมีมุ่งเน้น
ที่คุณลักษณะของผู้เรียนเป็นสำคัญ และถ้าเป็นการอบรมที่เกี่ยวกับทักษะควรมีการแสดงให้เห็นก่อนเพื่อให้
ผู้เรียนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง 2) ด้านผู้ให้บริการวิชาการ ซึ่งผู้ให้บริการวิชาการ
ควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน ทั้งความรู้ ช่วงอายุ ประสบการณ์เดิม และข้อจำกัดทาง
ร่างกายบางประการก่อนที่จะไปให้บริการวิชาการเพื่อให้การบริการวิชาการเกิดประโยชน์สูงสุด 3) ด้าน
สถานที่และเวลา พบว่า ระยะเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมอยู่ระหว่าง 2-4 ชั่วโมง เพราะกิจกรรม
การบริการส่วนใหญ่ที่ทางสถาบันจัดจะเป็นกิจกรรมที่เป็นการฝึกทักษะจึงต้องใช้เวลาในการศึกษาจาก
ตัวอย่างก่อนที่จะเรียนรู้และลงมือทำ และ 4) ด้านการนำความรู้ไปใช้ พบว่า องค์ความรู้และทักษะที่ทาง
สถาบันได้จัดให้กับผู้รับบริการวิชาการทุกประเภทได้รับผลตอบรับด้านความพึงพอใจจากผู้รับบริการวิชาการ
ที่ดีมาก อย่างไรก็ตามหากสามารถที่จะจัดทำการบันทึกเนื้อหาหรือทักษะที่ถ่ายทอดในลักษณะของคลิปวิดีโอ
เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปทบทวนจะดียิ่งขึ้น ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Ongart, J.
et al. (2018) ที่ระบุถึงการบริหารจัดการการบริหารวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่
ได้ระบุว่า การที่ทางผู้ให้บริการวิชาการมีการกำหนดพื้นที่เป้าหมายศึกษาถึงปัญหาและความต้องการของพื้นที่
ก่อน จะทำให้การจัดกิจกรรมการบริการวิชาการเป็นไปในลักษณะของการทำงานแบบเน้นการมีส่วนร่วมของ
ชุมชน อันจะส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการบริการวิชาการตรงกับความต้องการของชุมชนและสามารถ
นำไปความรู้และทักษะที่ได้ไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในชีวิตของตนเองได้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรที่จะนำข้อค้นพบไปใช้ในการเตรียมข้อมูล
ประชุมแผนงาน ลงมือดำเนินกิจกรรม รวมไปถึงการกำหนดขั้นตอนของการประเมินการบริการวิชาการ
แบบเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพราะจากการศึกษาจะทำให้เห็นได้ว่าผู้รับบริการแต่ละหน่วยงาน
แต่ละกลุ่มเรียนมีความพร้อม ความต้องการ ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่หลากหลายและแตกต่างกัน
ดังนั้นเพื่อให้การจัดกิจกรรมการบริการวิชาการสามารถดำเนินได้อย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงควรที่
จะมีกลไกที่นำทุกฝ่ายที่มาร่วมกันคิด ร่วมนำเสนอและร่วมกำหนดรูปแบบของการบริการวิชาการร่วมกัน
อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของรูปแบบการบริการวิชาการที่เหมาะสมสำหรับสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรม
บริการ ควรที่จะมีหลักการสำคัญ ได้แก่ 1) การคำนึงความรู้ ประสบการณ์ และทักษะเดิมของผู้เรียนที่มี
ความหลากหลายในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการวิชาการ 2) ควรมีการแสดงการสาธิตขั้นตอนการทำ เพื่อให้

ผู้เรียนได้เห็นภาพของขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม สามารถที่จะสังเกตและปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้โดยง่าย 3) ควรมีระยะเวลาในการบริการวิชาการที่พอเหมาะและปรับเปลี่ยนตามคุณลักษณะของผู้เข้ารับบริการวิชาการ รวมไปถึงรายละเอียดของความรู้และทักษะที่จะใช้ในการถ่ายทอด 4) ควรมีการบันทึกการสอนหรือสาคิตของผู้ให้บริการวิชาการเพื่อให้ผู้เรียนสามารถทบทวน ผักผ่อนเพื่อให้สามารถนำความรู้และทักษะวิชาชีพที่ได้ไปสร้างประโยชน์ในชีวิตจริงได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในศึกษาในขอบข่ายของผู้รับบริการวิชาการใน 5 ลักษณะของหน่วยงาน ซึ่งยังมีหน่วยงาน องค์กร หรือชุมชนอื่นที่มีความแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนั้นผู้ที่สนใจสามารถที่จะขยายขอบเขตของการศึกษาไปยังหน่วยงาน หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่ครอบคลุมและขยายประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

References

- Chaitawittanun, Nuttapon. (2015). *Academic Service, Professional Photography Workshop and Computerized Image Retouching for Applications*. Project report. Phetchabun Rajabhat University.
- Chula Unisearch. (2015). *The satisfaction survey of academic service recipients*. [Online]. Available form: <http://www.unisearch.chula.ac.th/index.php/th/contact/satisfaction-survey>
- Community Development Department. (2016). *Department of Community Development Strategic Plan 2017-2021*. Bangkok: Planning Division, Community Development Department.
- Dusit Thani College. (2018). *Strategic Plan, Faculty of Service Industry Dusit Thani College, 5-year term (Academic year 2018-2022)*. Bangkok : Dusit Thani College.
- Khengkun, Pansachon. (2016). *Report on the results of the academic service to society Project to develop a network of Sukhothai Thammathirat University libraries for society in the service area*. Academic Development Center, Sukhothai Thammathirat University: Udonthani.
- Kittisuksathit, Sirinun. (2012). *Quality of life, Work and happiness*. Bangkok : Thammasat Press.
- Nakto, Aoumfar. (2005). *A Study of Community Needs to Academic Service, Rajamangala Institute of Technology Bangkok Technical Campus*. Research Report, Rajamangala University of Technology, Bangkok.

- Office for National Education Standards and Quality (2007). *Educational Quality Assurance Manual for Higher Education Institutions*. Bangkok : Parbpim.
- Ongart, jantima. et al. (2018). The Administration of Academic Services for Society of Suratthani Rajabhat University. *Suratthani Rajabhat Journal* 5(1) (January - June 2018): 273-298.
- Phanthabutr, Saowaluck. (2014). Academic Service to the Community of Srinakharinwirot University: A Case Study of Teaching Development for IT Workshop for Ban Wang Mai School Teachers Wang Somboon District Sa Kaeo Province. *Institute of culture and arts Journal*. 31 (2557): 105-115.
- Ponsri, Sontaya. (2014). *Theory and Principle of Community Development*. Bangkok : Odeon store.
- Research and Academic Service, Payap University. (2015). *Academic Service Manual for Society Payap University (Academic year edition 2015)*. Payap University.



Chayawat Kiatkamonmarn, Lecturer, Department of Business administration, Dusit Thani College.



Surakiat Tadawattanawit, Lecturer, Department of Business administration, Dusit Thani College.