

ความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียง ต่อบทบาทการให้บริการวิชาการ

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 19 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ภาคโปสเตอร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน วันที่ 8-9 ธันวาคม 2565

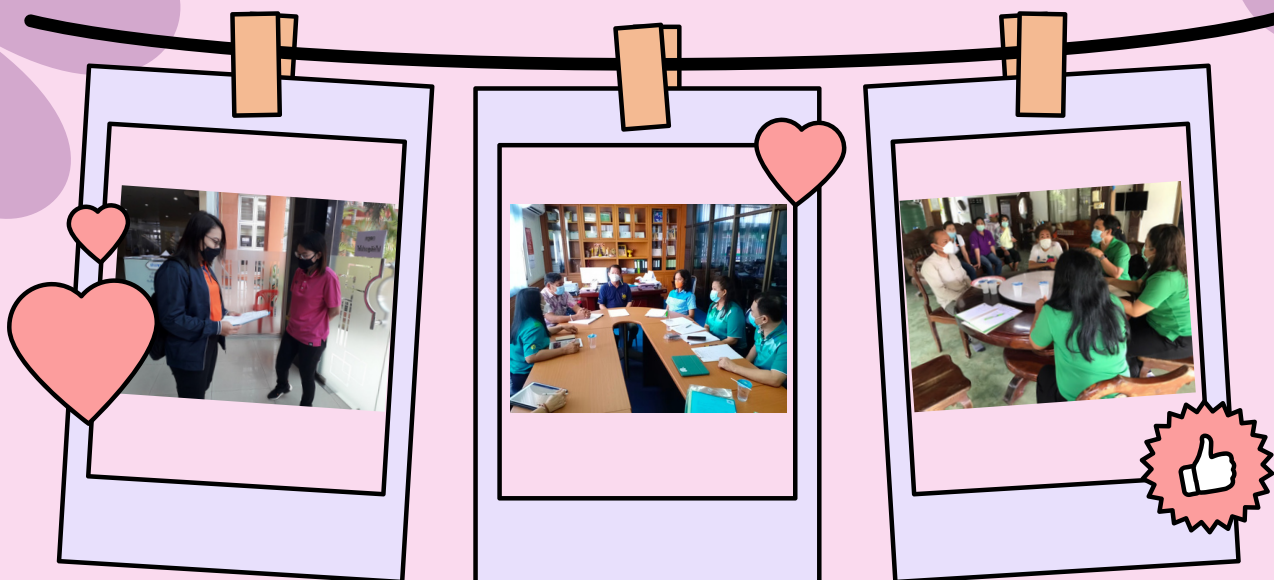


ความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียง
ต่อบทบาทการให้บริการวิชาการ
ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
(สฝ.กพส.) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตกำแพงแสน



The Confidence and Acceptance Academic Services of the
Office of Extension and Training Kamphaengsaen (OET KPS)
Kasetsart University Kamphaengsaen Campus

โดย นางสาววริฏฐา ทองสมุทร ดร.สาคร ชินวงศ์
และ นางสาววรารกรณ์ บุญนาค
สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน





บทคัดย่อ

การศึกษาความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงต่อบทบาทการให้บริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (สจ.ทส.) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 60 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงในระดับมากที่สุดทุกประเด็น คือ กระบวนการให้บริการวิชาการ (4.51) คุณภาพการให้บริการวิชาการ (4.49) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (4.52) และการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ (4.48) และพบว่าความเชื่อมั่นด้านกระบวนการและคุณภาพของการให้บริการวิชาการกับความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 คือ ประเด็นด้านคุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในระดับสูงมากที่สุด คือ มีการชี้แจงขั้นตอน ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นค่าใช้จ่าย (8.29) และประเด็นด้านคุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการในระดับสูงมากที่สุด คือ ยอมรับความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนภายใต้ความถูกต้องและความเป็นไปได้ (8.44) มีคะแนนด้านที่มีความพร้อมและมีการทำงานเป็นทีม (8.25) และมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (8.06) ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ คือ 1) การพัฒนา ทีมงานที่มีความพร้อม มุ่งมั่นและมีความตั้งใจในการทำงานบริการวิชาการ 2) ควรมีการวางระบบ และมีขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ 3) พัฒนาการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้รับบริการ และ 4) พัฒนารูปแบบการให้บริการวิชาการ และพัฒนางานบริการวิชาการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

วิธีการวิจัย

ประชากร คือ อธิการ พนักงาน บุคลากร เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้รับบริการวิชาการจากสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม (สจ.ทส.) ในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 200 คน **กลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่รับบริการวิชาการ จำนวน 60 คน **การเก็บรวบรวมข้อมูล** จากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้ถูกออกแบบให้มีข้อคำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด (Closed-ended and open-ended question) **การวิเคราะห์ข้อมูล** โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของ สจ.ทส. พบว่า ทุกประเด็นมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านกระบวนการให้บริการวิชาการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นมากที่สุดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.51) ด้านคุณภาพการให้บริการวิชาการ มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.49) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ สจ.ทส. มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.52) และ การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการที่มีต่อ สจ.ทส. มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.48) (ตารางรายละเอียดในภาพที่ 1) ซึ่งสอดคล้องกับ ชววิชิต และคณะ (2564) พบว่า ค่าความแปรปรวนของหน่วยงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิชาการจากสถาบันอุดมศึกษา ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการวิชาการ ด้านผู้ให้บริการวิชาการ และด้านสถานที่/ระยะเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ พบว่า มีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่เน้นด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการวิชาการ ด้านผู้ให้บริการวิชาการ ด้านระยะเวลา และด้านการนำความรู้ไปใช้



2. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการวิชาการ (X1) คุณภาพให้บริการวิชาการ (X2) และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (Y1) การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ (Y2) พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Pearson Correlation ระหว่างกระบวนการให้บริการวิชาการกับการยอมรับชื่อเสียง การยอมรับชื่อเสียง และความเชื่อมั่นกับการยอมรับชื่อเสียง พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และหาค่าที่มีความสัมพันธ์สูงมากในทิศทางเดียวกันที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.7 ขึ้นไป 3 อันดับ (ตารางรายละเอียดในภาพที่ 1) ซึ่งสอดคล้องกับ ธรรมพฤษ และประเสริฐ (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ด้านความถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูลมากที่สุด รองลงมาในด้านความตรงต่อเวลา ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ (X1) คุณภาพ (X2) และความเชื่อมั่น (Y1) การยอมรับชื่อเสียง (Y2)

กระบวนการให้บริการวิชาการ (X1)	ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (Y1)	การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ (Y2)
การจัดทำรายละเอียดการดำเนินงานมีความชัดเจน (X11)	.590**	.657**
การปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต้นสังกัด (X12)	.599**	.607**
การส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลา (X13)	.565**	.578**
ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามข้อตกลง (X14)	.766**	.769**
ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน (X15)	.723**	.756**
การชี้แจงข้อมูลของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง (X16)	.695**	.696**
ผลงานที่ไม่มีคุณภาพหรือตรงตามข้อตกลง (X17)	.653**	.724**
คุณภาพให้บริการวิชาการ (X2)	ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (Y1)	การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ (Y2)
มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (X21)	.790**	.806**
มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (X22)	.668**	.668**
มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงานในการปฏิบัติงาน (X23)	.722**	.737**
มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และสติอารมณ์ในการทำงาน (X24)	.755**	.693**
รับฟังและเข้าใจความหมาย ตลอดจนความจรรยาบรรณที่แท้จริงของผู้รับบริการ (X25)	.710**	.677**
มีการชี้แจงขั้นตอน ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นค่าใช้จ่าย (X26)	.829**	.746**
ดูแลเอาใจใส่ในการทำงานร่วมกับมีความเต็มใจให้บริการ (X27)	.730**	.653**
ให้บริการวิชาการ (ติดต่อประสานงาน) ด้วยความสุภาพเป็นมิตร (X28)	.660**	.608**
ยอมรับความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนภายใต้ความถูกต้องและความเป็นไปได้ (X29)	.715**	.844**
มีคะแนนด้านที่มีความพร้อม และมีการทำงานเป็นทีม (X210)	.769**	.825**
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการในหลายรูปแบบ ของ สจ.ทส.แก่ผู้รับบริการ (X211)	.781**	.786**

เอกสารอ้างอิง
กรมการศึกษานอกโรงเรียน. (2565). การศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ: กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
คุณนิต งามศรี, & ภาณุภรณ์ พิริยะ. (2013). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงขององค์กร. Journal of Communication Arts, 31(4), 1-12.
กรรณิศา เกตุ. (2563). การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและการยอมรับชื่อเสียงขององค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
ชาตรี นพรัตน์ และ สุทธิรักษ์ พิริยะ. (2564). แนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา. วารสารวิจัยสังคมศาสตร์ ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2564.
ชัยวัฒน์ เจริญพงษ์. (2539). สถิติพื้นฐาน. ชลบุรี: โออีเอสตาชอน.
แม่กัญญา และ พลนัฏ งามศรี. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงขององค์กร. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ปีที่ 10 ฉบับที่ 3 มีนาคม - ธันวาคม 2563.
ธรรมาคม และประทีป. (2558). การศึกษานอกโรงเรียนกับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ: โออีเอสตาชอน.
นันทพร และประทีป. (2558). การศึกษานอกโรงเรียนกับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ: โออีเอสตาชอน.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2563). วิทยาลัยส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน.
ปัทมาภรณ์ นพรัตน์. (2556). การศึกษานอกโรงเรียนกับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ: โออีเอสตาชอน.
ศาสตราจารย์ ดร. สนิท ธรรมพฤษ และคณะ. (2558). ความสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงขององค์กร. วารสารวิทยาลัยส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2558.
Onrat, jantima, et al. (2018). The Administration of Academic Services for Society of Sarabhai Rajabhat University. Sarabhai Rajabhat Journal 3(1) (January - June 2018): 273-298.

บทนำ

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (สจ.ทส.) เป็นหน่วยงานที่ภายใต้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการวิชาการด้านส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร ด้วยการประชุมความร่วมมือจากทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อนำองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยถ่ายทอดสู่ชุมชนและสังคม (สตร และคณะ, 2560) และได้ให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในรูปแบบการให้บริการวิชาการที่ปรึกษาหรืออาสาสมัคร เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำผลการประเมินไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนและองค์กรในการให้บริการวิชาการของ สจ.ทส. ซึ่งจะต้องได้รับการประเมินการทำงานจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการทำงาน คุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ จากความสำเร็จของการดำเนินงานด้านการให้บริการวิชาการ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทการให้บริการวิชาการ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากรของ สจ.ทส. และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการต่อบทบาทการให้บริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
- 2) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน

สรุปผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของ สจ.ทส.

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการวิชาการ ซึ่งควรมีการจัดทำรายละเอียดที่ความชัดเจน มีการปฏิบัติงานร่วมกับที่ สมองงานตรงตามกำหนด ผลงานมีความถูกต้องครบถ้วน มีความสะดวกรวดเร็ว การเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานผู้ว่าจ้างที่สะดวก และผลงานที่ไม่มีคุณภาพ เพื่อรักษาฐานลูกค้าขององค์กร
- 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งควรมีความตั้งใจและมุ่งมั่น มีความรู้ความสามารถ มีการสื่อสารและประสานงาน การควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในการทำงาน รับฟังและเข้าใจความหมาย ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ มีการชี้แจงขั้นตอนให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ดูแลเอาใจใส่และมีความเต็มใจให้บริการ ให้บริการวิชาการด้วยความสุภาพ ยอมรับปรับเปลี่ยนภายใต้ความถูกต้องและมีผลงานที่มีความพร้อม และมีการทำงานเป็นทีม มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายรูปแบบแก่ผู้รับบริการ
- 3) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่ง สจ.ทส. เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงด้านบริการวิชาการ มีระบบและวิธีการในการให้บริการ วิชาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สจ.ทส. ที่มีองค์ความรู้สูง มีมาตรฐาน มีความสามารถในการบริหารจัดการโครงการ การมีภาคีสถักของหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจไปใช้บริการ และมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการวิชาการของ สจ.ทส. ในครั้งถัดไป
- 4) การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ ซึ่ง สจ.ทส. เป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการวิชาการอย่างมืออาชีพ มีองค์ความรู้ในการให้บริการวิชาการ มีระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สจ.ทส. ส่งผลต่อการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ รวมไปถึงส่งผลต่อความพึงพอใจภาพรวมในการให้บริการของ สจ.ทส.

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการวิชาการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

- 1) การพัฒนาคนในการปฏิบัติงานให้มีองค์ความรู้ในการบริการวิชาการ มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล การประสานงานด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีพฤติกรรมการที่ดีในการทำงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจ และมีมาตรฐานในการทำงานเป็นทีม
- 2) การพัฒนาการให้บริการวิชาการที่มีกระบวนการ ระบบ วิธีการ การจัดทำรายละเอียด การดำเนินการที่ถูกต้อง มีการชี้แจงขั้นตอน การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม การทำงานรวดเร็ว งานมีคุณภาพ และครบถ้วนตรงตามข้อตกลง
- 3) การพัฒนาผลงานหรือวิชาการในรูปแบบการเป็นที่ยอมรับของสังคมให้ตรงกับความต้องการ เป็นผลงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีประโยชน์ต่อองค์กร และผลงานสามารถนำไปต่อยอดการทำงานองค์กรได้
- 4) การพัฒนาให้มีคุณภาพเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้รับบริการวิชาการ และสร้างการยอมรับชื่อเสียงด้านการบริการวิชาการ ซึ่งเป็นภาคีสถักที่ตรงหน่วยงาน และเป็นประโยชน์สำหรับผู้รับบริการวิชาการต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ควรพัฒนากลไกในการให้บริการวิชาการที่เป็นประโยชน์ กระบวนการทำงานที่ชัดเจน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาองค์กร และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนสังคมต่อไป และควรเพิ่มช่องทางรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (สจ.ทส.) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสามารถสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด เพื่อพัฒนากระบวนการ คุณภาพการให้บริการวิชาการ รูปแบบการให้บริการวิชาการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น



ความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงต่อบทบาทการให้บริการวิชาการ
ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (สฝ.กพส.) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตกำแพงแสน

The Confidence and Acceptance Academic Services of the Office of Extension and Training
Kamphaengsaen (OET KPS) Kasetsart University Kamphaengsaen Campus

วริฏฐา ทองสมุทร¹ สาคร ชินวงศ์¹ และวารภรณ์ บุญนาค¹

Warittha Thongsamut¹, Sakhon Chinnawong¹, and Waraporn Bunnak¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นและการยอมรับของผู้รับบริการ และเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (สฝ.กพส.) รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 60 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่มีข้อคำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด (Closed-ended and open-ended question) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงในระดับมากที่สุดทุกประเด็น คือ กระบวนการให้บริการวิชาการ (4.51) คุณภาพการให้บริการวิชาการ (4.49) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (4.52) และการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ (4.48) และพบว่าความสัมพันธ์ด้านกระบวนการและคุณภาพของการให้บริการวิชาการกับความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงทุกประเด็น มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 คือ ประเด็นด้านคุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในระดับสูงมาก คือ มีการชี้แจงขั้นตอน ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นที่เข้าใจ (.829) และประเด็นด้านคุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการในระดับสูงมาก คือ ยอมรับความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนภายใต้ความถูกต้องและความเป็นไปได้ (.844) มีคณะทำงานที่มีความพร้อม และมีการทำงานเป็นทีม (.825) และมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (.806) ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ คือ 1) การพัฒนาคน ทีมงานที่มีความพร้อม มุ่งมั่นและมีความตั้งใจในการทำงานบริการวิชาการ 2) ควรมีการวางระบบ และมีขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ 3) พัฒนาการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้รับบริการ และ 4) พัฒนารูปแบบการให้บริการวิชาการ และพัฒนางานบริการวิชาการให้มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของชุมชน

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น การยอมรับชื่อเสียง บริการวิชาการ

¹สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

The Office of Extension and Training, KamphaengSaen, Kasetsart University, KamphaengSaen Campus

Abstract

This research aimed to study the confidence and acceptance of service recipients and propose guidelines for the development of academic services at the Extension and Training Office, Kamphaengsaen (ETO-KPS). Data were collected from a sample of 60 people with purposive sampling method using questionnaires with both open-ended and closed-ended questions. The ready-made statistical package for social science (SPSS) program was used to analyze the data and calculate for frequency, percentage mean, standard deviation and correlation coefficient. The results showed that the service recipients have opinions, confidence, and reputation acceptance at the highest level in all service areas, i.e. academic service (4.51), quality of academic service (4.49), customer confidence (4.52) and reputation acceptance of service recipients (4.48). It was found that there was a relationship between the process and quality of academic service with confidence and acceptance on all issues with significantly high level of correlation at 0.01, i.e. 1) The quality associated with a very high level of customer confidence where the steps were clarified, advice were given, questions were answered clearly and understood (.829) ; and, 2)The quality issues related to the reputation of the service recipients at a very high were: Acknowledging the need to adjust within accuracy and feasibility (.844), a working group that is ready and have teamwork (.825) and have the intention and determination to perform the task (.806). Therefore, the guidelines for the academic service development suited to the service recipients needs include 1) developing people and teams that are ready, committed and determined to work in academic services; 2) having a system with procedures that are suitable for the group of service recipients; 3) developing public relations and communication to build good relationship with service recipients; and, 4) developing an academic service model and developing quality academic services to meet the needs of the community.

Keywords: confidence, acceptance, academic services

E-mail: warittha.t@ku.th

บทนำ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ วิจัย และสร้างนวัตกรรมระดับโลก เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของศาสตร์แห่งแผ่นดิน เพื่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน ส่งเสริมการบริการทางวิชาการ สร้างความพร้อมในการผลักดันผลงานของมหาวิทยาลัยสู่สังคมเชิงพาณิชย์ เศรษฐกิจ และเชิงนโยบาย พัฒนาระบบการให้บริการทางวิชาการเชิงรุกสู่สังคม สนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ โดยบูรณาการองค์ความรู้ในสาขาวิชาที่หลากหลาย ส่งเสริมพัฒนาอาชีพและการดำรงชีวิตภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียง และสนับสนุนการเข้า

ร่วมกิจกรรมวิชาการ และการออกสื่อสาธารณะ เพื่อให้มหาวิทยาลัย ได้แสดงบทบาทที่โดดเด่น ในการเสนอแนะ แนวทางแก้ปัญหา รวมทั้งแนวทางการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของประเทศ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2563)

การให้บริการวิชาการแก่สังคม เป็นภารกิจที่สถาบันการศึกษาและสถาบันที่อยู่ในฐานะเป็นที่พึงของชุมชน ทำหน้าที่ให้ชุมชนมีการพัฒนาในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ตลอดจนความเข้มแข็งของชุมชน สถาบันอุดมศึกษาอาจดำเนินการในลักษณะการให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรืออาจคิดค่าใช้จ่ายเพื่อสร้างรายได้ ผ่านรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหาคำตอบให้กับ สังคม การให้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น การจัดทำมีการศึกษาต่อเนื่องบริการแก่ประชาชนทั่วไป การจัดประชุม หรือสัมมนาทางวิชาการ (ชยาวิฒ, 2564) การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นภารกิจที่แสดงถึงความเป็นเลิศทาง วิชาการซึ่งทุกมหาวิทยาลัยต่างมีแนวทางในการพัฒนาองค์กรบริการวิชาการเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ แนวคิด องค์กรประกอบขององค์กรที่เป็นเลิศซึ่งมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับองค์กรบริการวิชาการ คือ การมีโครงสร้างซึ่งมีการ กำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานซึ่งมีแบบแผนที่แน่นอน ใช้ยึดถือเป็นหลัก ในการปฏิบัติงาน มีบุคคลที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กรและบุคคลภายนอกซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้อง และมีวัตถุประสงค์หรือ จุดมุ่งหมายในการดำเนินงานสู่กิจกรรมหรือผลผลิตขององค์กร (บุญธรรม จิตอนันต์, 2540 อ้างถึงใน สวคร และคณะ 2560) และกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศ มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 โดยระบุว่า สถาบันอุดมศึกษาต้อง ดำเนินการด้านการบริการวิชาการแก่สังคม คือ การกำหนดนโยบายและทิศทางการบริการวิชาการและการพัฒนาเชิง พื้นที่ การกำกับดูแลกระบวนการบริการวิชาการให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ตอบสนอง และสร้างประโยชน์แก่ชุมชน สังคม และประเทศ ส่งเสริมให้คณาจารย์ ผู้เรียน และชุมชน ร่วมกันเรียนรู้และพัฒนา ชุมชนในพื้นที่ ส่งเสริมให้มีการบูรณาการการบริการวิชาการกับการเรียนการสอน การกำกับดูแลให้มีการประกัน คุณภาพการบริการวิชาการและมีการกำกับติดตามการให้บริการ วิชาการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคสามารถประเมินค่าได้จากความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละองค์กรมี โอกาสที่จะได้รับความเชื่อมั่นจากผู้บริโภคหรือผู้รับบริการแตกต่างกัน จะเกิดการประเมินได้เมื่อผู้บริโภคหรือ ผู้รับบริการนั้น ได้รับการบริการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว การบริการนั้นจะถูกเปรียบกับข้อตกลงก่อนการให้บริการที่ผู้ ให้บริการกำหนดไว้ก่อนการให้บริการ หากผู้บริโภคบรรลุวัตถุประสงค์หรือได้รับการตอบสนองความต้องการได้ตรง ตามความคาดหวังไว้ ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคจะเกิดขึ้น ความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการระบุข้อตกลง เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ (Morgan & Hunt, 1994 อ้างถึงใน ธรรมพุด, 2558) และ “ชื่อเสียง” (Reputation) เป็นแนวคิดที่ได้รับการอ้างถึงอย่างกว้างขวางในระดับสากลมาเป็นเวลายาวนาน ซึ่งบ่งบอก ถึงความเป็นที่รู้จัก อาจรวมไปถึงคุณค่าหรือคุณงามความดีที่ผู้คนโดยทั่วไปทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือโดยอ้อม จะ สามารถรับรู้หรือสัมผัสกับสิ่งที่กล่าวถึงนั้นได้ โดยชื่อเสียงอาจเป็นเรื่องของบุคคล สถานที่ องค์กร หรือแม้แต่ผลิตภัณฑ์ ชื่อเสียงจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งยวดในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และบทบาทของชื่อเสียงที่มีต่อการ เติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กรธุรกิจก็กลายเป็นสิ่งที่ปฏิเสธไม่ได้ในยุคสังคมไร้พรมแดน ทำให้การศึกษาเรื่องชื่อเสียง

องค์กร (Corporate Reputation) ได้รับความสนใจมากขึ้น ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาการวัดประเมินชื่อเสียงให้มีความเป็นระบบที่เชื่อมั่นได้มากที่สุด (รุ่งรัตน์, 2556)

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (สฝ.กพส.) เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการวิชาการด้านส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรด้วยการประสานความร่วมมือจากทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อนำองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยถ่ายทอดสู่ชุมชนและสังคม (สาคร และคณะ, 2560) และได้ให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในรูปแบบการเป็นที่ปรึกษาทางวิชาการมาอย่างยาวนาน เพื่อให้หน่วยงานได้นำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำผลการประเมินไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนสังคม และการให้บริการวิชาการของ สฝ.กพส. ซึ่งจะต้องได้รับการประเมินการทำงานจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการทำงาน คุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ จากความสำคัญของการดำเนินงานด้านการให้บริการวิชาการ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทการให้บริการวิชาการ เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากรของ สฝ.กพส. และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการวิชาการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการต่อบทบาทการให้บริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน

นิยามศัพท์

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ หมายถึง การแสดงทัศนะ ความเข้าใจ หรือความรู้สึกด้วยการไตร่ตรอง อย่างมีเหตุผลในการประเมินหรือเลือกสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นการเฉพาะ หรือมุมมองในด้านของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการวิชาการของ สฝ.กพส. ด้านกระบวนการให้บริการวิชาการ และด้านคุณภาพการให้บริการวิชาการ

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ หมายถึง ความไว้วางใจและมั่นใจ ในความน่าเชื่อถือของบุคคลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการตัดสินใจ นำไปสู่ความพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากการใช้บริการวิชาการของ สฝ.กพส. ได้แก่ ชื่อเสียงด้านบริการวิชาการ ระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์กรความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คุณภาพในการบริหารจัดการโครงการ ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และความเชื่อมั่นในการใช้บริการวิชาการในครั้งถัดไป

การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ หมายถึง คุณความดีที่องค์กร ได้สั่งสมมาอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลายาวนานตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน จนเป็นที่ได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มเป้าหมาย จึงทำให้ได้รับการยอมรับในการ

ดำเนินงานบริการวิชาการของ สฝ.กพส. ได้แก่ การเป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการวิชาการอย่างมืออาชีพ องค์ความรู้ในการให้บริการวิชาการ ระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการ

กรอบความคิดในการวิจัย

ความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการวิชาการ (X1)

- การจัดทำรายละเอียดการดำเนินการมีความชัดเจน (X11)
- การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างการดำเนินการ (X12)
- การส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลา (X13)
- ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามข้อตกลง (X14)
- ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (X15)
- การเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง (X16)
- ผลงานที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ (X17)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ (X2)

- มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (X21)
- มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (X22)
- มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงานในการปฏิบัติงาน (X23)
- มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในการทำงาน (X24)
- รับฟังและเข้าใจความหมาย ตลอดจนสภาวะอารมณ์ตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ (X25)
- มีการชี้แจงขั้นตอน ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นที่เข้าใจ (X26)
- ดูแลเอาใจใส่ในการทำงานร่วมกันและมีความเต็มใจให้บริการ (X27)
- ให้บริการวิชาการ (ติดต่อประสานงาน) ด้วยความสุภาพเป็นมิตร (X28)
- ยอมรับความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนภายใต้ความถูกต้องและความเป็นไปได้ (X29)
- มีคณะทำงานที่มีความพร้อม และมีการทำงานเป็นทีม (X210)
- มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารการให้บริการในหลายรูปแบบ ของ สฝ.กพส. แก่ผู้รับบริการ (X211)

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (Y1)

- ชื่อเสียงด้านบริการวิชาการของ สฝ.กพส. (Y11)
- ระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ (Y12)
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สฝ.กพส. (Y13)
- องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Y14)

- คุณภาพในการบริหารจัดการโครงการ (Y15)
- ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ทำให้ท่านมั่นใจใช้บริการ (Y16)

- ท่านมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการวิชาการกับสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน ในครั้งถัดไปในระดับใด (Y17)

การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ (Y2)

- การเป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการวิชาการอย่างมืออาชีพ (Y21)
- องค์ความรู้ในการให้บริการวิชาการ (Y22)
- ระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ (Y23)
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สฝ.กพส. (Y24)
- ความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของ สฝ.กพส. ในระดับใด (Y25)

ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการศึกษาความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ

ที่มีต่อบทบาทการบริการวิชาการ สฝ.กพส.

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. ประชากร คือ ข้าราชการ พนักงาน บุคลากร เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้รับการบริการวิชาการจากสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (สฝ.กพส.)ในเดือนเมษายน - กันยายน พ.ศ. 2564 จำนวน 200 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้กระบวนการสุ่มตัวอย่างมาศึกษาในฐานะตัวแทนประชากรทั้งหมด ด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่รับบริการวิชาการ จำนวน 60 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้ถูกออกแบบให้มีข้อความทั้งปลายเปิดและปลายปิด (Closed-ended and open-ended question) ตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 2) ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการ ด้านกระบวนการ ด้านคุณภาพ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ และ 3) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการใช้บริการวิชาการ

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้หาคุณภาพของเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวความคิดในการวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ จากนั้นได้นำเสนอเครื่องมือต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและแก้ไขปรับปรุงตามที่ยุติผู้เชี่ยวชาญแนะนำ และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นหรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ด้านกระบวนการให้บริการวิชาการ เท่ากับ 0.924 คุณภาพการให้บริการวิชาการ เท่ากับ 0.947 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ เท่ากับ 0.875 และการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ เท่ากับ 0.934

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบประเมินผลจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้อง นำเข้าข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยส่วนข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การกำหนดคะแนนระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการวิชาการ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีการกำหนดเกณฑ์ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ค่านวนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เป็นรายข้อ และหาค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านผลการวิจัยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยด้วยการนำไปเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผลโดยใช้ จุดทศนิยมสองตำแหน่งมีการแปลความหมาย ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยการใช่วิธีการทางคณิตศาสตร์ (Fisher อ้างถึงใน ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2539) ดังนี้ 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) คือ การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการจาก สฝ.กพส. และความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ของ Davis (ผ่องพรรณ และสุภาพ, 2553) ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าบรรยาย 0.70 หรือสูงกว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก 0.50 - 0.69 มีความสัมพันธ์สูง 0.30 - 0.49 มีความสัมพันธ์ปานกลาง 0.10 - 0.29 มีความสัมพันธ์ต่ำ 0.01 - 0.09 แทบจะไม่มีความสัมพันธ์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทการให้บริการวิชาการของ สฝ.กพส. จากกลุ่มตัวอย่าง 60 คน สามารถจำแนกผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการวิชาการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 60 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 43 คน (ร้อยละ 71.67) และเพศชายจำนวน 17 คน (ร้อยละ 28.33) อายุเฉลี่ย 39 ปี ส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 24 คน (ร้อยละ 40.00) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 35.00) ระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน (ร้อยละ 20.00) และระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 3 คน (ร้อยละ 5.00) ส่วนระยะเวลาในการรับบริการวิชาการจาก สฝ.กพส. ส่วนใหญ่มีระยเวลาน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 70.00) รองลงมาคือ ระยะเวลา 3-6 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 18.33) ระยะเวลามากกว่า 9 ปี จำนวน 5 คน (8.33) และระยะเวลา 7-9 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.33) และความมั่นใจในการใช้บริการวิชาการของ สฝ.กพส. ในระดับมากที่สุด (4.40)

2. ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของ สฝ.กพส. พบว่า ภาพรวมทุกระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (4.50) ดังนี้ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 1)

1) **ความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการวิชาการ** พบว่า ผู้รับบริการวิชาการมีความเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.51) และพบว่าทุกประเด็นมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นแต่ละหัวข้อจากมากไปน้อยสูงสุด 3 ประเด็น ได้แก่ การส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลา (4.60) ผลงานที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ (4.57) และความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (4.52) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Ongart, J. et. al. (2018) ที่ระบุว่าการบริหารจัดการบริการวิชาการแก่สังคมควรมีการดำเนินการแบบมีส่วนร่วมจากทั้งผู้ให้และผู้รับบริการวิชาการ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการวิชาการ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการที่ได้รับความรู้และทักษะที่ตรงกับความต้องการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้

2) **ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการวิชาการ** พบว่า ผู้รับบริการวิชาการมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.49) และพบว่า ทุกประเด็นมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นแต่ละหัวข้อจากมากไปน้อยสูงสุด 3 ประเด็น ได้แก่ ให้บริการวิชาการ (ติดต่อประสานงาน) ด้วยความสุภาพเป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นที่มีความพร้อม และมีการทำงานเป็นทีม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.58) ดูแลเอาใจใส่ในการทำงานร่วมกัน และมีความเต็มใจให้บริการ (4.57) และมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (4.50) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับชยาวิวัฒน์ และคณะ (2564) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ พบว่า ตัวแปรด้านประเภทของหน่วยงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษา ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการวิชาการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่/ระยะเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการนำความรู้ไปใช้ และแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ พบว่า มีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทั้งในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการวิชาการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านการนำความรู้ไปใช้

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของ สฝ.กพส.

(n=60)

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการวิชาการของ สฝ.กพส.	4.51	0.45	มากที่สุด
1) การจัดทำรายละเอียดการดำเนินการมีความชัดเจน	4.40	0.53	มากที่สุด
2) การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างการดำเนินการ	4.48	0.54	มากที่สุด
3) การส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลา	4.60	0.49	มากที่สุด
4) ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามข้อตกลง	4.51	0.54	มากที่สุด
5) ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.52	0.54	มากที่สุด
6) การเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง	4.50	0.60	มากที่สุด
7) ผลงานที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ	4.57	0.50	มากที่สุด
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สฝ.กพส.	4.49	0.45	มากที่สุด
1) มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.48	0.54	มากที่สุด
2) มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.50	0.54	มากที่สุด
3) มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงานในการปฏิบัติงาน	4.45	0.57	มากที่สุด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
4) มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในการทำงาน	4.47	0.54	มากที่สุด
5) รับฟังและเข้าใจความหมาย ตลอดจนจนสภาวะอารมณ์ตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	4.48	0.60	มากที่สุด
6) มีการชี้แจงขั้นตอน ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นที่เข้าใจ	4.47	0.54	มากที่สุด
7) ดูแลเอาใจใส่ในการทำงานร่วมกันและมีความเต็มใจให้บริการ	4.57	0.53	มากที่สุด
8) ให้บริการวิชาการ (ติดต่อประสานงาน) ด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.58	0.50	มากที่สุด
9) ยอมรับความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนภายใต้ความถูกต้องและความเป็นไปได้	4.45	0.59	มากที่สุด
10) มีคณะทำงานที่มีความพร้อม และมีการทำงานเป็นทีม	4.58	0.53	มากที่สุด
11) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารการให้บริการในหลายรูปแบบ ของ สฝ.กพส. แก่ผู้รับบริการ	4.40	0.56	มากที่สุด
รวม	4.50	0.45	มากที่สุด

3. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ สฝ.กพส.

พบว่า ผู้รับบริการวิชาการมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.52) และพบว่าทุกประเด็นมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นแต่ละหัวข้อจากมากไปน้อยสูงสุด 3 ประเด็น ได้แก่ องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (4.58) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สฝ.กพส. (4.57) และระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ (4.53) ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2) ซึ่งประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่และระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ สอดคล้องกับ ฅนภัทร และ ทตมัล (2563) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น พบว่า การวัดระดับความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ การเก็บรักษาเอกสารอย่างเป็นระบบ ค้นหาได้ง่าย ปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญของงาน ไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบข้อปฏิบัติ จัดทำเอกสารหรือคู่มือ สำหรับแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ชัดเจน ครบถ้วน

ตารางที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มี สฝ.กพส.

(n=60)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1) ชื่อเสียงด้านบริการวิชาการของ สฝ.กพส.	4.50	0.51	มากที่สุด
2) ระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ	4.53	0.54	มากที่สุด
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สฝ.กพส.	4.57	0.53	มากที่สุด
4) องค์กรความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4.58	0.49	มากที่สุด
5) คุณภาพในการบริหารจัดการโครงการ	4.48	0.54	มากที่สุด
6) ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ทำให้ท่านมั่นใจใช้บริการ	4.52	0.51	มากที่สุด
7) ท่านมีความเชื่อมั่นในการให้บริการวิชาการกับสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน ในครั้งถัดไปในระดับใด	4.45	0.53	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.52	0.42	มากที่สุด

4. การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการที่มีต่อ สฝ.กพส.

พบว่า ผู้รับบริการวิชาการมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.48) และพบว่าทุกประเด็นมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นแต่ละหัวข้อจากมากไปน้อย ได้แก่ ระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สฝ.กพส. และความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของ สฝ.กพส. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.48) การเป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการวิชาการอย่างมืออาชีพ (4.47) และองค์ความรู้ในการให้บริการวิชาการ (4.46) ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3) ซึ่งสอดคล้องกับ ปภาวี บุญกลาง (2560 อ้างถึงในจักรกฤษ เดชพร 2563) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์องค์กร และความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า

ตารางที่ 3 การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการที่มีต่อ สฝ.กพส.

(n=60)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1) การเป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการวิชาการอย่างมืออาชีพ	4.47	0.50	มากที่สุด
2) องค์กรความรู้ในการให้บริการวิชาการ	4.46	0.54	มากที่สุด
3) ระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ	4.48	0.54	มากที่สุด
4) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สฝ.กพส.	4.48	0.60	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของ สฝ.กพส.	4.48	0.54	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.48	0.48	มากที่สุด

5. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ คุณภาพ ความเชื่อมั่นและการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ ในการบริการวิชาการของ สฝ.กพส.

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการวิชาการ (X1) คุณภาพให้บริการวิชาการ (X2) และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (Y1) การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ (Y2) พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนี้ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Pearson Correlation ระหว่างกระบวนการให้บริการวิชาการกับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 หัวข้อที่มีความสัมพันธ์สูงมากในทิศทางเดียวกัน คือ 1) ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามข้อตกลงในทิศทางบวกที่ (.766) และ 2) ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (.723)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Pearson Correlation ระหว่างกระบวนการให้บริการวิชาการกับการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 หัวข้อที่มีความสัมพันธ์สูงมากในทิศทางเดียวกัน คือ 1) ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามข้อตกลงในทิศทางบวกที่ (.769) 2) ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (.756) และ 3) ผลงานที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ (.724)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Pearson Correlation ระหว่างคุณภาพให้บริการวิชาการกับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 หัวข้อที่มีความสัมพันธ์สูงมากในทิศทางเดียวกัน คือ 1) มีการชี้แจงขั้นตอนให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นที่เข้าใจ (.829) 2) มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (.790) และ 3) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการในหลายรูปแบบของ สฝ.กพส. แก่ผู้รับบริการ (.781)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Pearson Correlation ระหว่างคุณภาพให้บริการวิชาการกับการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 หัวข้อที่มีความสัมพันธ์สูงมากในทิศทางเดียวกัน คือ 1) ยอมรับความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนภายใต้ความถูกต้องและความเป็นไปได้ (.844) 2) มีคณะทำงานที่มีความพร้อม และมีการทำงานเป็นทีม (.825) และ 3) ความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (.806)

ซึ่งสอดคล้องกับ ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคโดยรวม พบว่า ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นด้านความถูกต้องในการวิเคราะห์ปัญหามากที่สุด รองลงมาเป็น ด้านความตรงต่อเวลา ด้านความเป็นมิตรกับผู้บริโภค และผู้บริโภคมั่นใจด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ ตามลำดับ สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ ร้อยละ 75.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค การสร้างความเชื่อมั่นผู้บริโภคอาจทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในองค์กร ผู้บริโภคจะมีความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ โดยผู้บริโภคจะพิจารณาถึงการตอบสนองของความคาดหวังที่ได้จากผู้ให้บริการ ความมีจริยธรรมความซื่อสัตย์ ความไว้วางใจเชื่อถือได้ การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคนั้นจะมีผลต่อผู้ให้บริการในระยะยาว ทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง เกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ดี อันจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจในระยะยาวได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ (X1) คุณภาพ (X2) และความเชื่อมั่น (Y1) การยอมรับชื่อเสียง (Y2)

กระบวนการให้บริการวิชาการ (X1)	ความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการ (Y1)	การยอมรับ ชื่อเสียงของ ผู้รับบริการ (Y2)
การจัดทำรายละเอียดการดำเนินการมีความชัดเจน (X11)	.590**	.657**
การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างการดำเนินการ (X12)	.599**	.607**
การส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลา (X13)	.565**	.578**
ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามข้อตกลง (X14)	.766**	.769**
ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (X15)	.723**	.756**
การเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง (X16)	.695**	.696**
ผลงานที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ (X17)	.653**	.724**
คุณภาพให้บริการวิชาการ (X2)	ความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการ (Y1)	การยอมรับ ชื่อเสียงของ ผู้รับบริการ (Y2)
มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (X21)	.790**	.806**
มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (X22)	.666**	.668**
มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงานในการปฏิบัติงาน (X23)	.722**	.737**
มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในการทำงาน (X24)	.755**	.693**
รับฟังและเข้าใจความหมาย ตลอดจนสนใจอารมณ์ตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ (X25)	.710**	.677**
มีการชี้แจงขั้นตอน ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นที่เข้าใจ (X26)	.829**	.746**
ดูแลเอาใจใส่ในการทำงานร่วมกันและมีความเต็มใจให้บริการ (X27)	.730**	.653**
ให้บริการวิชาการ (ติดต่อประสานงาน) ด้วยความสุภาพเป็นมิตร (X28)	.660**	.608**
ยอมรับความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนภายใต้ความถูกต้องและความเป็นไปได้ (X29)	.715**	.844**
มีคณะทำงานที่มีความพร้อม และมีการทำงานเป็นทีม (X210)	.769**	.825**
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารการให้บริการในหลายรูปแบบ ของ สฟ.กพส. แก่ผู้รับบริการ (X211)	.781**	.786**

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นต่อการรับบริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (สฝ.กพส.) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อการรับบริการวิชาการของ สฝ.กพส.

1) ความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการวิชาการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการวิชาการของ สฝ.กพส. ภาพรวมในระดับมากที่สุด และควรมีการจัดทำรายละเอียดการดำเนินการที่ความชัดเจน มีการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างการดำเนินการที่ดี การส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลา ผลงานมีความถูกต้องและครบถ้วนตามข้อตกลง มีความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ในการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานผู้ว่าจ้างที่สะดวก และผลงานที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อรักษาฐานลูกค้าเก่าขององค์กร

2) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการวิชาการของ สฝ.กพส. ภาพรวมในระดับมากที่สุด และควรมีความตั้งใจและมุ่งมั่น มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงาน การควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในการทำงาน รับฟังและเข้าใจความหมาย ตลอดจนสภาวะอารมณ์ตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ มีการชี้แจงขั้นตอน ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นที่เข้าใจ ดูแลเอาใจใส่ในการทำงานร่วมกันและมีความเต็มใจให้บริการ ให้บริการวิชาการ (ติดต่อประสานงาน) ด้วยความสุภาพเป็นมิตร ยอมรับความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนภายใต้ความถูกต้องและความเป็นไปได้ มีคณะทำงานที่มีความพร้อม และมีการทำงานเป็นทีม มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการในหลายรูปแบบ ของ สฝ.กพส. แก่ผู้รับบริการ

3) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการวิชาการของ สฝ.กพส. ภาพรวมในระดับมากที่สุด ซึ่ง สฝ.กพส. เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงด้านบริการวิชาการ การมีระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สฝ.กพส. องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีมาตรฐาน คุณภาพในการบริหารจัดการโครงการ การมีภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจใช้บริการ และมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการวิชาการกับ สฝ.กพส. ในครั้งถัดไป

4) การยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการวิชาการของ สฝ.กพส. ภาพรวมในระดับมากที่สุด ซึ่ง สฝ.กพส. เป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการวิชาการอย่างมืออาชีพ มีองค์ความรู้ในการให้บริการวิชาการ มีระบบและวิธีการในการให้บริการวิชาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สฝ.กพส. ส่งผลต่อการยอมรับชื่อเสียงของผู้รับบริการ รวมไปถึงส่งผลต่อความพึงพอใจภาพรวมในการให้บริการของ สฝ.กพส.

2. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

1) การพัฒนาคนในการปฏิบัติงานให้มีองค์ความรู้ในการบริการวิชาการ ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล การประสานงานด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจ และมีความพร้อมในการทำงานเป็นทีม

2) การพัฒนาการให้บริการวิชาการที่มีกระบวนการ ระบบ วิธีการ การจัดทำรายละเอียด การดำเนินการที่ถูกต้อง มีการชี้แจงขั้นตอน การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม การทำงานรวดเร็ว งานมีคุณภาพ และครบถ้วนตรงตามข้อตกลง

3) การพัฒนาผลงานทางวิชาการในรูปแบบการเป็นที่ปรึกษาทางวิชาการให้ตรงกับความต้องการ เป็นผลงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร มีประโยชน์ต่อองค์กร และผลงานสามารถนำไปต่อยอดการทำงานขององค์กรได้

4) การพัฒนางานให้มีคุณภาพเพื่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการวิชาการ และสร้างการยอมรับชื่อเสียงด้านการบริการวิชาการ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และเป็นประโยชน์สำหรับผู้รับบริการวิชาการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ควรพัฒนาการให้บริการวิชาการที่เป็นประโยชน์ กระบวนการทำงานที่ชัดเจน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาองค์กร และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนสังคมต่อไป และควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความคิดเห็นต่อการรับบริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (สฝ.กพส.) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด เพื่อพัฒนาระบบการ คุณภาพการให้บริการ วิชาการ รูปแบบการให้บริการวิชาการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. 2565. **มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2565**. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 139 ตอนที่ 20 ก 31 มีนาคม 2565.

กฤษณัท แสนทวี, & รุ่งนภา พิตรปรีชา. 2013. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อชื่อเสียงองค์กรและการจัดการ ชื่อเสียงองค์กรธุรกิจในประเทศไทย**. Journal of Communication Arts, 31(4), 1-12.

จักรกฤษ เดชพร. 2563. **การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในมุมมองของผู้บริโภคกรณีศึกษา บริษัท อำพลฟู้ดส์ โพรเซสซิ่ง จำกัด**. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ชยาวัฒน์ เกียรติกมลมาลย์ และ สุรเกียรติ ธาดาวัฒนาวิทย์. 2564. **แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา เฉพาะทางด้านอุตสาหกรรมบริการ**. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2564.
- ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. 2539. **สถิติพื้นฐาน**. ขอนแก่น : โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- ณภัทร ภูนาขาว และ ทตมัล แสงสว่าง. 2563. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น**. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีที่ 10 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2563.
- ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ. 2558. **การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคกรณีศึกษา : บริษัท เทสติ้ง อินสทรูเมนต์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์. 2553. **การออกแบบการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2563. **วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ระยะ 12 ปี (พ.ศ.2560 – 2571)**. ปรับปรุงวิสัยทัศน์ตามมติสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการประชุมครั้งที่ 2/2563 เมื่อวันที่จันทร์ที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง. 2556. **ชื่อเสียงขององค์กร: การสำรวจวรรณกรรมและข้อเสนอกรอบแนวคิด เพื่อการศึกษาปัจจัยขับเคลื่อน –ชื่อเสียง –ผลสืบเนื่องต่อธุรกิจ**. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2556.
- สาคร ชินวงศ์ สิริรัตน์ เศษฐสมัน และสุภาภรณ์ สงค์ประชา. 2560. **ความพร้อมของศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในฐานะหน่วยงานบริการวิชาการด้านส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร**. Veridian E-Journal SU ปีที่ 10, ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน): 533-549.
- 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.