



รายงานการวิจัย

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ
ของสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

**The efficient development of Education service
by the law department PCRU**

อาจารย์เครือวัลย์ อินทรสุข
สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2558

รหัสโครงการสัญญา PCRU_2558_L056

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ
ของสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

**The efficient development of Education service
by the law department PCRU**

อาจารย์เครือวัลย์ อินทรสุข
สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

**ทุนอุดหนุนโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ งบประมาณแผ่นดิน
ที่พิจารณาโดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารงานวิจัย**

ประจำปีงบประมาณ 2558

ก

ชื่องานวิจัย	การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ The efficient development of Education service by the law department PCRU
ผู้วิจัย	เครือวัลย์ อินทรสุข
ผู้ร่วมวิจัย/ที่ปรึกษา	-
สาขาวิชา	นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 2559

บทคัดย่อ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ และ พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์

การศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คณาจารย์ นักเรียน และนักศึกษา เฝ้าสังเกตเฉพาะผู้ที่เข้าร่วมโครงการแข่งขันตอบปัญหากฎหมายระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ครั้งที่ 5 จำนวน 100 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ การศึกษาพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คณาจารย์และนักเรียนจากโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จำนวน 5 โรงเรียน โรงเรียนละ 10 คน รวมจำนวน 50 คน ใช้การประชุมกลุ่มย่อยในการระดมความคิดเห็น

ผลการดำเนินการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ อยู่ในระดับดีที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.36 และมีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ

ให้บริการวิชาการด้วยกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ พบว่า เอกสารประกอบการจัดบริการทาง
วิชาการควรมีปริมาณเพิ่มขึ้นและควรมีการให้ความรู้ทางกฎหมายในโรงเรียนโดยตรง

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การบริการวิชาการ

Title : The efficient development of Education service by the law department
PCRU

Researcher : Miss. Khruawan Intharasuk

Program : Laws Program
Phetchabun Rajabhat University 2016

Abstract

Objectives of the potential development in academic services of law major at Phetchabun Rajabhat University are to study the potential of academic services of law major and to develop the potential of academic services of law major.

The samples of potential level study of academic services of law major at Phetchabun Rajabhat University are teachers, high school students and university students which focus on a hundred high school students who joined the 5th of law knowledge competition for high school. The questionnaires and the study the potential of academic services of law major were used as a tool for this study. The samples are teachers and high school students from 5 schools in Muang Phetchabun district. There were 10 people from each school and 50 people in total by brainstorming.

The result showed that the potential level study of academic services of law major was the best which is 4.36. The guidelines for a potential development in academic services of law major found that the document for academic service should be increased and should have a legal education that suit school education level.

Keywords: potential, academic services

ก

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่าง ๆ จากคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากคณาจารย์และนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลและคำแนะนำ รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอบพระคุณ รศ. ดร. ชีระภัทรา เอกผาชัยสวัสดิ์ เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ให้แก่ผู้วิจัย และขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

เกรียงวัลย์ อินทรสุข

1 □□□คม 2559

สารบัญ

	หน้าปก	
	หน้าสารบัญ	
	หน้าคำนำ	
	หน้าประวัติความเป็นมา	
1	บทนำ	1
1.1	วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสาร	1
1.2	ขอบเขตของเอกสาร	2
1.3	ประโยชน์ของเอกสาร	2
1.4	การนำเอกสารไปใช้	2
1.5	การดูแลรักษาเอกสาร	3
1.6	การประเมินผลเอกสาร	3
2	การดำเนินงาน	4
2.1	การวางแผนการดำเนินงาน	7
2.2	การดำเนินการตามแผน	8
2.3	การติดตามและประเมินผล	15
2.4	การปรับปรุงและพัฒนา	21
3	บทสรุป	27
3.1	บทสรุปผู้บริหาร	27
3.2	วัตถุประสงค์ที่ 2	29

สารบัญตาราง

□□□

□□□ 4	□□□□□□□□.....	31
4.1	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.....	31
	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.....	
4.2	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.....	34
	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.....	
□□□ 5	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.....	42
5.1	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.....	42
5.2	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.....	44
□□□□□□□□		46
□□□□□□□□		49
	□□□□□□□□ (□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□).....	50
	□□□□□□□□ (□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□).....	52
	ภาคผนวก ค (การบูรณาการงานวิจัยกับการเรียนการสอน).....	65
	□□□□□□□□ (□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□).....	83
	ภาคผนวก จ (โครงการสัมมนาถ่ายทอดการวิจัย).....	97
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□		106

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยสาขาวิชานิติศาสตร์มีภารกิจที่สำคัญในการให้บริการวิชาการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยการให้บริการวิชาการในหลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์มุ่งเน้นให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการเพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสพัฒนาองค์ความรู้และเรียนรู้การให้บริการวิชาการต่อชุมชนซึ่งเป็นการส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมและการมีจิตสาธารณะ อันเป็นคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ด้านหนึ่งที่หลักสูตรให้ความสำคัญและต้องการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์จึงได้จัดโครงการแข่งขันตอบปัญหากฎหมายระดับมัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นเป็นเวลาติดต่อกันถึง 4 ปี เพื่อบริการวิชาการให้แก่สังคมอย่างต่อเนื่อง โดยการเผยแพร่ความรู้และปลูกฝังการคิดอย่างมีเหตุผลด้วยศาสตร์ของกฎหมาย ทำให้เยาวชนตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเรียนรู้กฎหมาย เข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง สามารถนำองค์ความรู้ทางด้านกฎหมายที่ได้รับจากการบริการวิชาการไปใช้ในการแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวันของตนเองและสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ครอบครัวและชุมชนซึ่งจะส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งต่อไป ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการดังกล่าว หลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการวิชาการของสาขาวิชานิติศาสตร์เข้าสู่การบริการวิชาการที่เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ทำให้ชุมชนหรือองค์กรมีผู้นำหรือสมาชิกที่มีการเรียนรู้กฎหมายและสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ชุมชน สามารถให้คำปรึกษากฎหมายที่เกี่ยวกับการใช้ชีวิตประจำวันให้แก่ชุมชนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง ก่อให้เกิดประโยชน์และสร้างคุณค่าต่อสังคม หรือชุมชน/องค์กรมีความเข้มแข็งในด้านกฎหมาย ดังนั้น สาขาวิชานิติศาสตร์จึงมีความสนใจที่จะวิจัยเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์นำไปสู่การยกระดับให้เป็นการบริการวิชาการทางกฎหมายที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์

2.2 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ อยู่ในระดับดี

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

1) กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ ได้แก่ คณาจารย์ นักเรียน และนักศึกษา เฝ้าสังเกตเฉพาะผู้ที่เข้าร่วมโครงการแข่งขันตอบปัญหากฎหมายระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ครั้งที่ 5 จำนวน 100 คน

2) กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ ได้แก่ คณาจารย์และนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จำนวน 5 โรงเรียน โรงเรียนละ 10 คน รวมจำนวน 50 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านสถานที่

โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

พฤศจิกายน 2557 – กันยายน 2558

1.4.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม และ ประชุมกลุ่มย่อย

1.4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากประเด็นการประชุมกลุ่มย่อย

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 สาขาวิชานิติศาสตร์ หมายถึง หลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.5.2 ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ หมายถึง การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจากการให้บริการวิชาการ และ การนำความรู้ที่ได้รับจากการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์

1.6 ประโยชน์ของการวิจัย

1.6.1 ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์

1.6.2 ทราบถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ที่ยั่งยืน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 34 ให้คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดมาตรฐานการอุดมศึกษาขึ้น ตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา โดยได้กำหนดมาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษาขึ้น 4 ด้าน คือ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ทำให้สถาบันอุดมศึกษาจะต้องดำเนินงานตามพันธกิจที่สำคัญประการหนึ่ง คือ พันธกิจด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมที่ทันสมัย มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคมตามระดับความเชี่ยวชาญของประเภทสถาบัน มีการประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคธุรกิจ อุตสาหกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง และความยั่งยืนของชุมชน สังคม และประเทศชาติ สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งในวงกว้าง และกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งอาจจะให้บริการโดยการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับสถาบัน และระดับบุคคลได้ในหลายลักษณะ เช่น การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหาคำตอบให้กับสังคม การให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่าง ๆ การจัดให้มีการศึกษาต่อเนื่องเพื่อบริการแก่ประชาชนทั่วไป เป็นต้น การบริการวิชาการดังกล่าว สถาบันการศึกษาสามารถจัดในรูปแบบของการให้บริการแบบให้เปล่า หรือการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้ หรือเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุง เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

พันธกิจด้านการบริการวิชาการของสถาบันการศึกษา ยังเป็นข้อกำหนดหนึ่งในการประกันคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยในมาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดใน กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ที่กำหนดให้สถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ทั้งนี้ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาได้จัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 โดย

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ (1) พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต (2) พันธกิจด้านการวิจัย (3) พันธกิจด้านการบริการวิชาการ (4) พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 ระดับคณะและระดับสถาบัน จึงกำหนดให้การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคม โดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของสถาบัน เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อขึ้นทะเบียนสังคม การให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบัน จากการให้บริการทางวิชาการด้วย(คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา, 2557)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ.2555-2559 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) โดยกำหนดนโยบายด้านการบริการวิชาการและความร่วมมือกับท้องถิ่นไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ส่งเสริมให้มีการบริการวิชาการในรูปแบบที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของสังคมชุมชน และท้องถิ่น โดยเน้นการนำผลการวิจัยมาใช้เป็นองค์ความรู้แก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2. ส่งเสริมการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสนับสนุนให้แสวงหาแนวทางในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดความสมดุลอย่างยั่งยืน

3. ส่งเสริมให้มีกิจกรรมเพื่อสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

4. ส่งเสริมให้มีความร่วมมือในลักษณะของเครือข่ายระหว่างมหาวิทยาลัยทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

5. ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกับท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐและเอกชนในการจัดการเรียนการสอน

หลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตร การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยพันธกิจด้านการให้บริการทางวิชาการ หลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์มุ่งเน้นการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่เยาวชนในท้องถิ่น โดยได้จัดเป็นโครงการแข่งขันตอบปัญหากฎหมาย ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อันเป็นการให้บริการทางวิชาการที่มีลักษณะของการบรรยายความรู้กฎหมายสอดแทรกกับการเฉลยคำตอบที่ผู้เข้าร่วมแข่งขันได้ร่วมกันพิจารณา โดยเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับความรู้ทางกฎหมายที่หลากหลาย เช่น กฎหมายอาญา กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง กฎหมายในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เยาวชนที่เข้าร่วมโครงการได้รับการพัฒนาศักยภาพทางด้านกฎหมาย เป็นการสร้างชื่อเสียงให้แก่โรงเรียน มีโอกาสได้ถ่ายทอดความรู้แก่เพื่อนเยาวชนและผู้ปกครอง ที่สำคัญเยาวชนสามารถนำความรู้ทางกฎหมายที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการไปปรับใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ซึ่งการดำเนินการให้บริการทางวิชาการของหลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ในลักษณะที่เป็นการจัดโครงการแข่งขันตอบปัญหากฎหมายได้จัดโครงการอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 5 ปี และหลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ได้พัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้เป็นการพัฒนาการให้บริการอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการทางวิชาการของหลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ขึ้นและศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยขอเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชานิติศาสตร์

2.1.1 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ-เพชรบูรณ์ ก่อตั้งโดยการดำริของนายกสภา สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ ที่ปรารถนาให้สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์เปิดสอนหลักสูตรวิชาใหม่ๆ เพื่อรับใช้ท้องถิ่น โดยเฉพาะวิชาชีพนิติศาสตร์ที่กำลังได้รับความสนใจ และต้องการจะศึกษาของประชาชนในท้องถิ่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์บรรจง หมายมัน อธิการบดีในขณะนั้น จึงได้นำเสนอหลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ เข้าสู่การพิจารณาของสภาประจำสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์และก็ได้ได้รับการอนุมัติในคราวประชุม ครั้งที่ 2/2543 วันที่ 30 มีนาคม 2543 สาขาวิชานิติศาสตร์จึงได้เปิดการเรียนการสอนนับแต่นั้นเป็นต้นมา ปัจจุบันสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ได้เปิดสอนให้แก่นักศึกษาภาคปกติ และภาค กศ.ปช. (เสาร์-อาทิตย์) โดยเปิดสอนศูนย์ให้การศึกษา จ.เพชรบูรณ์ มีนักศึกษาทั้งหมด กว่า 200 คน คณาจารย์ที่ทำการสอนมีทั้งคณาจารย์ประจำและอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลายหน่วยงาน อาทิ ศาลจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบูรณ์ ฯลฯ ต่อมา สำนักอบรมกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภาและสำนักฝึกอบรมวิชาว่าความแห่งสภาทนายความ ได้อนุญาตให้นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษากฎ นิติศาสตร์บัณฑิตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2547 และปีการศึกษา 2548 เข้าทำการศึกษา และฝึกอบรมซึ่งผลปรากฏว่าได้มีนักศึกษาสอบไล่ได้ความรู้ชั้นเนติบัณฑิต ตามหลักสูตรของสำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา และสำเร็จในการสอบใบอนุญาตให้เป็นทนายความแล้วหลายคนสร้างผลงาน และชื่อเสียงแก่สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้เป็นที่ยอมรับในสังคมอย่างต่อเนื่องต่อไป

2.1.2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจสาขาวิชานิติศาสตร์

ปรัชญา รอบรู้สรรพวิทยาการ สืบสานความยุติธรรม ผดุงนำจริยธรรมวิชาชีพ
ประทีปค่าความเป็นไทย พร้อมรับใช้แก้ปัญหาสังคม

วิสัยทัศน์ สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นแหล่งองค์ความรู้ทางวิชาการ สืบสานความยุติธรรม นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

1.ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นและสังคมได้อย่างแท้จริง

2.ศึกษา วิจัย เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

3.ให้บริการทางวิชาการ พัฒนาและถ่ายทอดความรู้ด้านกฎหมายที่หลากหลายแก่บุคคล องค์กร สังคมและท้องถิ่น ตลอดจนสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

4.ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เสริมสร้างค่านิยมที่พึงประสงค์โดยคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์และศักดิ์ศรีของความเป็นไทย

5.การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

2.2 ความหมายของประสิทธิภาพและการบริการ

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 (2557) ได้นิยามศัพท์เกี่ยวกับหลักประสิทธิภาพในหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ว่าหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

สำนักงาน ก.พ. ก็ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ในเอกสารประกอบเสนอคณะรัฐมนตรีของสำนักงาน ก.พ. (2538 อ้างถึงใน ศิริวิทย์ คลีสุวรรณ, 2539) ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปจะหมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงกับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ (efficiency) จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า(input) และผลผลิตที่ออกมา (output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. แง่มุมของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คำนึง และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ

2. แง่มุมของกระบวนการบริหาร (process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ

3. แรงมูของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคม ในการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร และหนทางที่มีอยู่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสมาชิกขององค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้ (กาญจนา เคนทวย, 2545 อ้างถึงใน จุฑามาศ อิมเกียรติ, 2553)

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุ และบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น คำว่าประสิทธิภาพนี้จะมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าประสิทธิผล ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้มากน้อยเพียงใด

หลักการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ Edgar L, Morphet (อ้างถึงใน จันทราณี สงวนนาม, 2536) ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์กร
2. การมีจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน
3. การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา
4. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน
5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง
6. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน
7. มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม
8. มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน
9. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์กร
10. สามารถทำให้คนในองค์กรเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัย
11. มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ
12. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2541) ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในเพื่อการขยายตัวต่อไปและเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอกได้ด้วย นอกจากนี้แล้วธงชัย สันติวงษ์ ยังได้

รวบรวมความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์กร” (organizational effectiveness) และ “ประสิทธิภาพขององค์กร” (organizational efficiency) ไว้ว่า “ประสิทธิผล” หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ ส่วน “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แต่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้น ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความสำเร็จหรือความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน โดยสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีระเบียบขั้นตอนในการทำงาน บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีระบบการตรวจสอบ และผลิตผลงานคุณภาพได้ตรงเวลา

2.2.2 ความหมายและหลักการของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

วชิระ ปิ่นสังข์ (2550) การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการหมายถึง สิ่งสัมผัสจำต้องได้ยาก และสูญสลายหายได้ได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งๆให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภคหรือการให้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการเกิดขึ้น

บริการ เป็นกระบวนการที่กระทำโดยบุคคลธรรมดาหรือกระทำโดยเพื่อก่อให้เกิดอรรถประโยชน์หรือคุณค่าแก่ลูกค้าที่อาจจะจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล องค์กรธุรกิจ ตามที่ต้องการ ดังนั้นบริการจึงไม่สามารถมองเห็นได้ เพราะเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน แต่จะมองเห็นเฉพาะการกระทำของบุคคลหรือของกิจการเท่านั้น ในการดำเนินชีวิตของแต่ละคน และแต่ละองค์กรธุรกิจจะพบว่ามันมีบริการมากมายหลายอย่างที่เข้ามาตอบสนองต่อความต้องการ ในประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศทางตะวันตกระบุว่า

1) สัดส่วนของแรงงานที่มีการจ้างในภาคบริการมีสัดส่วนมากกว่าการจ้างงานในภาคการผลิตสินค้าที่มีตัวตน

2) ผู้บริโภคแต่ละคนมีรายจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการในสัดส่วนสูงเทียบกับรายจ่ายในด้านต่างๆ ของบุคคล

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น อาจจะสรุปความหมายของคำว่างานบริการเป็นกิจกรรม การดำเนินการ สิทธิประโยชน์ ธรรมดาประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ฝ่ายหนึ่งให้อีกฝ่ายหนึ่งไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล องค์กรธุรกิจที่กระทำระหว่างกัน บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น การขายบริการจึงไม่ก่อให้เกิดผลในการโอนกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง บริการที่ให้แก่อีกฝ่ายจะเกี่ยวข้องและผูกพัน หรือไม่เกี่ยวข้องและผูกพันกับการจำหน่ายสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ (<http://www.oknation.net/blog/nutbbc/2008/03/13/entry-1>)

มิลเลทท์ (Millet, 1954) ได้ให้ ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ ทาหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่

เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

นิคม จารุมณี (2536) การบริการคือ “สินค้าอันดับหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการและถึงแม้ว่าความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีจะมีมากขึ้น การนำอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยมาใช้ในธุรกิจบริการที่ทำให้การทำงานราบรื่นและรวดเร็วมากขึ้น แต่ลูกค้าส่วนมากยังคงนิยมการให้บริการแบบเก่า ๆ คือ ไม่ตริจิตตอบอุ่นจากพนักงานทุกคนในบริษัท”

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะ บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจ

พิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว คอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของ รัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบ การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้สรุปถึงลักษณะองค์กรแห่งการบริการดังนี้

1. ให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลักเริ่มจากการสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้า รวมถึงการให้บริการอย่างรวดเร็ว ช่วยลูกค้าแก้ปัญหาต่าง ๆ เอาใจใส่ลูกค้า พัฒนาระบบการให้บริการให้ง่าย รักษาสัญญาที่ให้กับลูกค้า ยึดประโยชน์หรือคุณค่าที่ลูกค้าจะได้เป็นหลัก นอกจากนี้ลูกค้าต้องสามารถทราบขั้นตอนของการให้บริการว่าอยู่ในความรับผิดชอบของใครจะเสร็จเมื่อไร ธุรกิจได้รับเอกสารที่ส่งมาหรือยัง

2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ การให้บริการเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ต้องการความถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการการแก้ไขข้อผิดพลาดทั้งลูกค้าและธุรกิจ การให้บริการที่ถูกต้องช่วยลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อบกพร่องได้ การให้บริการอย่างเินเลื่อ ไม่มีการตรวจสอบอย่างรอบคอบทำให้การบริหารมีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงานในองค์กรแห่งการบริการมีการสร้างสัมพันธ์ลูกค้าเป็นอย่างดี เป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า มุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการใช้บริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุด ในการใช้บริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ลูกค้าควรติดต่อองค์กรเพียง 1 จุด หรือพนักงาน 1 คนใน 1 แผนก เท่านั้นสำหรับการให้บริการในแต่ละเรื่อง

เนื่องจากจะทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกรู้ว่าต้องใช้ความพยายามในการติดต่อหรือการใช้บริการ นอกจากนี้หากพนักงานผู้ให้บริการไม่อยู่การส่งต่องานต้องเป็นไปไม่ได้ ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกในการใช้บริการ

5. ติดต่อได้ทุกวันทุกเวลา ลูกค้ามีความต้องการติดต่อบริษัทอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามข้อมูลการร้องเรียน การอัปเดตบัตรเครดิต องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น หรือสายตรงถึงผู้จัดการ

6. ติดต่อพนักงานเหมือนติดต่อผู้จัดการ เนื่องจากอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจของผู้จัดการมีมากกว่าพนักงานในองค์กร ลูกค้าจะรู้สึกว่าการติดต่อผู้จัดการจะได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว ได้รับการเอาใจใส่และการตัดสินใจที่มีคุณภาพ ความรู้สึกเช่นนี้ของลูกค้าควรหมดไป ผู้จัดการต้องมอบอำนาจการตัดสินใจในบางเรื่องให้พนักงานเพื่อสามารถบริการได้อย่างยอดเยี่ยม เช่น การให้อำนาจอนุมัติวงเงินฉุกเฉินของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบัตรเครดิต

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีบริษัทมีความใส่ใจไม่ทอดทิ้งลูกค้า โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เช่น รายการส่งเสริมการขาย การปรับลดอัตราดอกเบี้ย การออกบริการใหม่

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ การบริการที่เกินความคาดหมายประการหนึ่งก็จะต้องสร้างความแปลกใหม่ให้ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับคุณค่าได้รับการตอบสนองความต้องการที่อาจจะยังไม่เคยมีธุรกิจใดตอบสนองมาก่อน เช่น การกำหนดวันชำระเงินด้วยตนเอง เป็นต้น

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน การบริการเป็นหนึ่งในสร้างความสุขให้ลูกค้า ดังนั้นองค์กรแห่งการบริการควรมีบรรยากาศแห่งความสนุกสนาน ลูกค้าเข้ามาแล้วสามารถสัมผัสความรู้สึกนั้นได้กลับไปพร้อมความสุข พนักงานแต่งกายสวยงาม พุดจาไพเราะ มีดนตรีกล่อมเบา ๆ พนักงานมีความกระฉับกระเฉงในการให้บริการ

10. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและการปลูกจิตใต้สำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงให้กับพนักงาน ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาเหล่านั้นซ้ำในอนาคต ทำให้เห็นผลของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ การปรับปรุงบริการย่อมเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างตำแหน่งทางการตลาดให้กับธุรกิจ

การบริการโดยทั่วไป มีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542) แก่

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ)

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2528) ให้ความหมายว่า “การบริการ คือ กิจกรรมที่ไม่มีรูปร่างกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์”

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับ บริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าต่อไป

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538) งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวังจึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

ดังนั้น “การบริการ” หมายถึง การดำเนินการหรือการจัดกิจกรรมการให้บริการต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรให้แก่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ โดยคำนึงถึงหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาความก้าวหน้าของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้รับบริการจะรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจหรือประเมินประสิทธิภาพการบริการจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3 ความหมายและระบบกลไกการบริการวิชาการ

2.3.1 ความหมายของการบริการทางวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553) การบริการวิชาการแก่สังคม หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคมภายนอกสถาบันการศึกษา หรือเป็นการบริการที่จัดในสถาบันการศึกษาโดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2554) การให้บริการวิชาการ หมายถึง การที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งอยู่ในฐานะที่เป็นที่พึ่งของชุมชนหรือสังคม เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการหรือทำหน้าที่ใดที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ ตลอดจนความเข้มแข็งประเทศชาติและนานาชาติ การบริการวิชาการเป็นการบริการที่มี

คำตอบแทนและบริการวิชาการให้เปล่า โดยมีการนำ ความรู้และประสบการณ์มาใช้พัฒนาหรือ
บูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัย

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542) หลักการให้บริการงานวิชาการ ได้แก่ การดำเนินงานของสำนัก
บริการทางวิชาการในฝ่ายต่างๆ ต้องเกื้อหนุนและต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การรับ
สมัคร การลงทะเบียน การเก็บทะเบียนประวัติ การรับรอง ผลการศึกษา การจัดสอน การจัด
ตารางสอน ดังนั้น งานวิชาการจึงเป็นงานที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน นับตั้งแต่ การจัดหลักสูตร
อุปกรณ์การเรียนการสอน ตลอดจนการวัดและประเมินผลเป็นกิจกรรมทุกอย่างที่จะส่งเสริมการ
เรียนการสอนหรือการศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยงานนี้ได้แก่ สำนักทะเบียนวัดผล สำนัก
วิทยบริการ

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2557) งานบริการวิชาการ หมายความว่า การ
บริการวิชาการแก่สังคม โดยการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัด การให้บริการทาง
วิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยการให้
ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาทางวิชาการ การอบรม การจัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัย
เพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคม จุดเน้นหรือประเด็นซึ่งนำการบริการวิชาการที่กำหนด
พื้นที่ไว้ เพื่อเกิดประโยชน์ต่อสังคมชุมชน

ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2557) ประเภทของการให้บริการทางวิชาการแก่
สังคม มีดังนี้

1. การฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย บรรยายและประชุมเชิงปฏิบัติการ
2. การวิจัย ค้นคว้า ตำรา วเคราะห์ ทดสอบ และตรวจสอบ
3. การวางระบบ ออกแบบ และประดิษฐ์
4. การให้คำปรึกษาทางวิชาการและวิชาชีพ
5. การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน
6. การเขียนผลงานทางวิชาการหรืองานแปล
7. การบริการด้านเทคโนโลยีการศึกษา
8. การให้บริการสารสนเทศ
9. การให้บริการทางวิชาการอื่นๆ

ดังนั้น การบริการวิชาการ หมายถึง การดำเนินการหรือการจัดกิจกรรมให้บริการทาง
วิชาการโดยการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในรูปแบบต่างๆ เช่น การอบรม สัมมนา การบริการ
ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาทางวิชาการหรือวิชาชีพ ซึ่งสถาบันการศึกษามีบทบาทสำคัญในการ

พัฒนาชนและท้องถิ่นในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ ตลอดจนความเข้มแข็งประเทศชาติและนานาชาติ

2.3.2 ระบบและกลไกการบริการวิชาการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (คู่มืองานบริการทางวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์) มีระบบและกลไกการบริการวิชาการ และได้ดำเนินการตามระบบโดยการบริการวิชาการมีการสำรวจความต้องการของชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง มีการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ แล้วนำไปจัดทำ แผนการบริการวิชาการเพื่อจัดสรรงบประมาณ การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมกำหนดให้ผู้รับผิดชอบโครงการควรดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม การดำเนินงาน และการรายงาน พ.ศ. 2557 ข้อใดข้อหนึ่งหรือ หลายข้อดังต่อไปนี้

1. การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมต้องสอดคล้องกับประสบการณ์และความเชี่ยวชาญหรือสายงานของบุคลากรที่รับผิดชอบ
2. เป็นโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมที่สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยและสอดคล้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
3. เป็นโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมภายใต้งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยตามที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติ
4. เป็นโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมที่เป็นโครงการแบบให้เปล่า หรือเป็นโครงการที่เก็บค่าลงทะเบียนที่ก่อให้เกิดรายได้ ทั้งนี้รายได้ที่เกิดจากการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมนั้นให้ปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ว่าด้วย หลักเกณฑ์การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม การดำเนินงาน และการรายงาน พ.ศ. 2557
5. เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างความเข้มแข็งหรือคุณค่าให้กับมหาวิทยาลัยและชุมชนหรือสังคมในด้านวิชาการและวิชาชีพหรือการดำรงชีวิต
6. เป็นการบริการทางวิชาการแก่สังคมที่เป็นประโยชน์หรือเป็นโครงการที่หน่วยงานภายนอกร้องขอในกรณีเร่งด่วน
7. เป็นกิจกรรมหรือโครงการที่กำหนดไว้ในแผน
8. เป็นโครงการที่มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุน ด้านงบประมาณหรือด้านอื่น ๆ
9. การดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคมทุกโครงการต้องได้รับการเห็นชอบจากหัวหน้าหน่วยงานที่ผู้รับผิดชอบโครงการและเจ้าของงบประมาณสังกัด และได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยก่อนดำเนินงาน

10. การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของบุคลากร ต้องไม่กระทบต่อการสอนของอาจารย์ และการเรียนของนักศึกษา หรือการปฏิบัติหน้าที่ในงานประจำ

11. โครงการบริการวิชาการต้องมีการสำรวจความต้องการของชุมชนก่อนจัดทำโครงการ กำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและเป้าหมายร่วมกับชุมชน โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มีแบบฟอร์มสำรวจ ความต้องการ ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ สามารถปรับใช้ตามความเหมาะสม

12. กลุ่มเป้าหมายในการจัดโครงการบริการวิชาการต้องเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ ชุมชน อย่างแท้จริง เช่น หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ ครู หรือบุคลากรทาง การศึกษา นักเรียน องค์กรบริการส่วนท้องถิ่น และประชาชนทั่วไป เป็นต้น

13. ผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการต้องกำหนดเป้าหมายหรือพื้นที่ให้บริการอย่าง ชัดเจนด้วยการทำบันทึกตกลงความร่วมมือ (MOU) หรืออื่นๆ ที่แสดงถึงความเป็นเครือข่าย เช่น การ จัดตั้งกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มสหกรณ์ เป็นต้น โดยการลงนามในสัญญาความร่วมมือที่เกี่ยวกับการ ให้บริการ ทางวิชาการแก่สังคม ให้อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายเป็นผู้ลงนามในฐานะ ผู้แทนของ มหาวิทยาลัย

14. การจัดสรรงบประมาณเน้นโครงการขนาดใหญ่ มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความ ต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

15. การดำเนินงาน โครงการต้องสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ การศึกษา

16. โครงการต้องสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดโครงการบริการวิชาการอย่างน้อย 1 องค์ ความรู้ไว้ในรายงานฉบับสมบูรณ์

17. โครงการที่มีการบูรณาการบริการวิชาการเข้ากับการเรียนการสอน ต้องระบุชื่อเรื่อง โครงการบริการวิชาการลงในรายละเอียดรายวิชา (มคอ.3) ส่วนแผนการสอนและการประเมินผล ให้ชัดเจน

18. โครงการที่มีการบูรณาการบริการวิชาการเข้ากับการวิจัย ต้องระบุชื่อโครงการบริการ วิชาการไว้ในส่วนของบทคัดย่อ บทนำ หรือเนื้อหาส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของรายงานการวิจัยฉบับ สมบูรณ์ให้ชัดเจน

19. โครงการที่มีการบูรณาการบริการวิชาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัย ต้อง ระบุ ชื่อโครงการบริการวิชาการไว้ 2 ส่วน ตาม ข้อ 17 และ ข้อ 18

20. ผู้รับผิดชอบโครงการต้องประเมินความสำเร็จของการบูรณาการงานบริการทาง วิชาการ แก่สังคมกับการเรียนการสอนหรือการวิจัยหรือการเรียนการสอนและการวิจัย และนำผล

การประเมิน ไปปรับปรุงการบูรณาการงานบริการทางวิชาการเข้ากับการเรียนการสอนหรือการวิจัย หรือการเรียน การสอนและการวิจัย โดยระบุผลการประเมินให้ชัดเจน โดยใช้แบบฟอร์ม วบ.003

21. เมื่อดำเนินโครงการบริการวิชาการเสร็จสิ้นแล้วผู้รับผิดชอบโครงการต้องติดตามและ ประเมินประโยชน์หรือผลกระทบการให้บริการวิชาการแก่สังคมว่าสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยใช้แบบประเมินประโยชน์หรือผลกระทบการให้บริการ วิชาการแก่สังคม สำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ (วบ. 004) และสำหรับผู้รับผิดชอบโครงการ (วบ. 005) โดยมีการประเมินผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรผู้ให้บริการทั้งในด้านการนำความรู้ ความเชี่ยวชาญไปใช้ประโยชน์ การสื่อสาร การชี้แจงแนะนำให้ผู้รับบริการและประชาชน

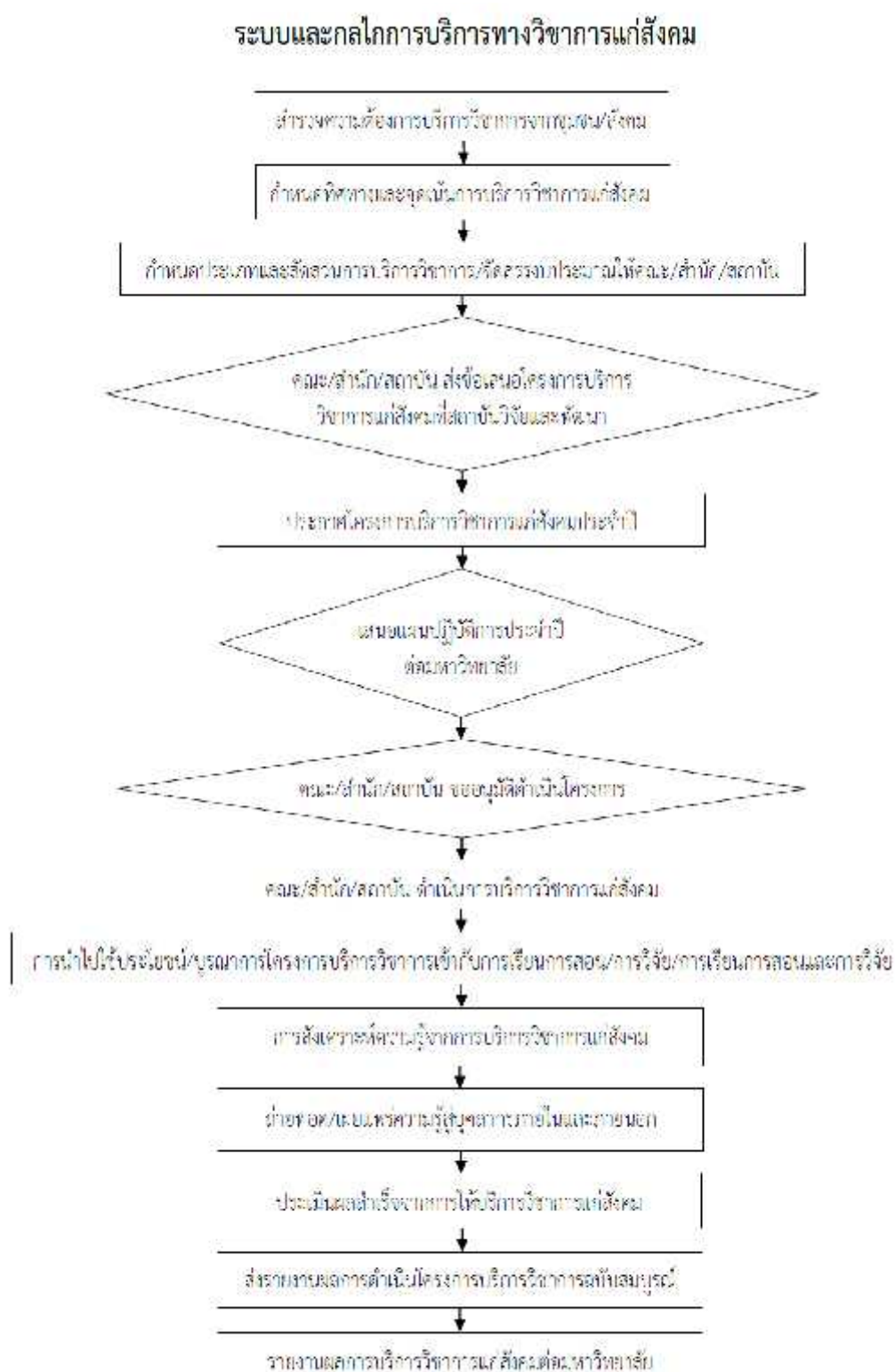
22. มีการนำผลการประเมินการให้บริการวิชาการไปพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของการ ให้บริการระบบและกลไกการให้ บริการวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย รูปแบบการให้ บริการ ขอบเขตการ ให้บริการ ซึ่งรวมทั้งการควบคุม กำกับคุณภาพของการให้บริการโดยจัดให้มีระบบ การให้ข้อมูลที่ชัดเจน ตรวจสอบได้

23. การสรุปผลความสำเร็จของโครงการบริการวิชาการต้องประเมินผลตามวัตถุประสงค์ และ ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการที่กำหนดไว้

24. เมื่อสิ้นสุดโครงการผู้รับผิดชอบโครงการต้องรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการ สรุป เป็นรูปเล่ม จำนวน 3 เล่ม พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูลโครงการ จำนวน 1 แผ่น ตามรูปแบบที่ สถาบันวิจัย และพัฒนามกำหนด ภายใน 30 วัน

25. มีการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยและเผยแพร่สู่สาธารณชน ซึ่งความรู้ที่ให้บริการวิชาการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการ ใน การถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งรวมทั้งผู้เรียนด้วยจัดให้มีการแลกเปลี่ยน ความคิดและเผยแพร่ ประสบการณ์ในการให้บริการผ่านทางสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ รวมทั้งจัดทำฐาน ข้อมูลการบริการวิชาการเผยแพร่สู่สาธารณะ

ระบบและกลไกการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับสูง พิจารณาระดับประสิทธิภาพ การบริการวิชาการในแต่ละด้านจะพบว่า ประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ สูงสุด

รัชชา ศิริวัฒน์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ งานบริการ การศึกษา คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรงาน บริการการศึกษา ประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทุกๆ ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ บุคลากรงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์มีความพึงพอใจปัจจัยที่ ส่งเสริมการให้บริการในด้านกำลังคน ด้านวัสดุอุปกรณ์และ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสภาพภูมิหลังด้าน เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส และระยะเวลาการทำงาน และประเภทงานของบุคลากรที่ต่างกัน ประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นสถานภาพการ สมรส

กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์ศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน จากการศึกษาพบว่า การทดสอบ สมมุติฐานโดยหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยทุกปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมใน การทำงาน ความผูกพันต่อหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในการทำงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน แต่เมื่อ ทดสอบด้วยการวิเคราะห์แบบมัลติเพิลรีเกรสชัน พบว่า ปัจจัยในด้านความก้าวหน้าและเทคโนโลยี สารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สัมมนา สีมุ่ย (2553) ได้ศึกษา การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า ด้านการ คัดสรรใจร่วมกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ด้านการกระจาย ความเป็นผู้นำ มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สอง ด้านการสื่อสาร กันอย่างเปิดเผย มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สาม ด้านการ มอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สี่ และด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับ ปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ว่ามี

ระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ศิริรัตน์ ชุมพลคล้าย และ ปกรณ์ สิงห์สุริยา (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พบว่า กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ “กระบวนการบริหารงาน” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง และเกี่ยวกับ “ผลการดำเนินงาน” อยู่ที่ระดับสูงมากทุกด้าน ผลการวิจัยระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับ “กระบวนการบริหารงาน” และ “ผลการดำเนินงาน” พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางบวก แต่พบว่า ข้อมูลจากการศึกษาเชิงคุณภาพมีความไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงปริมาณหลายประการ เช่น ผลการวิจัยจากแบบสอบถามที่ระบุการจัดการด้าน “นโยบายและการวางแผน” อยู่ในระดับดีมาก แต่จากการศึกษาเชิงลึกพบว่า ในทางปฏิบัติ นโยบายที่เป็นรูปธรรมของผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเกี่ยวกับภารกิจหลักยังไม่ชัดเจนการนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจึงวัดผลไม่ได้ หรือที่พบว่า “โครงสร้างสำนักงานยุติธรรมจังหวัด” มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง แต่ข้อมูลเชิงลึก กลับพบว่าโครงสร้างดังกล่าวทำให้งานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร เป็นต้น

สรุปได้ว่าปัญหาที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเผชิญคือ การขาดหน่วยงานเจ้าภาพหลักทำให้ไม่อาจดำเนินการบูรณาการทั้งในด้านการวางแผนและด้านการบริหารงานด้านอื่นได้เหล่านี้แสดงว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นองค์กรที่ขาดเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการจัดองค์การ (organize) ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถกำหนดเป้าหมาย กำกับการดำเนินงานสู่เป้าหมาย และประเมินผลงานเพื่อนำมาปรับปรุงเป้าหมายหรือการดำเนินงานได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์การได้การเสนอแนะให้มียุทธศาสตร์ “สร้างระบบและกลไกการบริหารงาน” นำไปสู่ข้อเสนอแนะการวิจัย 2 ประการได้แก่ (1) ใช้รูปแบบการจัดองค์การเดิมโดยปรับเปลี่ยนให้มีลักษณะถูกต้องตามหลักการ แมทริกซ์เพื่อสร้างความสามารถในการจัดองค์การอย่างแท้จริง หรือ (2) เปลี่ยนรูปแบบเป็นองค์กรประสานงาน โดยมีบุคลากรประจำและสถานที่ของตนเองและดำเนินงานด้านการรับ/ส่งต่อ/ติดตามเรื่องที่ประชาชนขอความช่วยเหลือ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและประสานงานระหว่างภาครัฐและประชาชนหรือเป็นตัวกลางระหว่างกลุ่มประชาชนเพื่อป้องกันหรือแก้ไขความขัดแย้งเบื้องต้น

แสงระวี เทพรอด และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่พบในการให้บริการผู้ป่วยนอกคือ ขั้นตอนการให้บริการมีหลายขั้นตอน บางขั้นตอนมีความซ้ำซ้อนกัน ทำให้

ผู้รับบริการต้องเดินไปหลายจุด และระหว่างขั้นตอนต้องรอนาน จากการวิเคราะห์ ปัญหาและสาเหตุ คณะผู้วิจัยจึงเสนอวิธีการปรับปรุงกระบวนการบริการโดยการลดขั้นตอนการบริการจากเดิม 6 ขั้นตอน เหลือ 5 ขั้นตอน โดยรวมงานคัดกรองและบันทึกข้อมูลเข้าด้วยกัน และจัดให้เจ้าหน้าที่คัดกรองและบันทึกข้อมูลไปพร้อมกัน ระยะเวลาการให้บริการจากจุดคัดกรองและบันทึกข้อมูลลดลงจาก 6.8233 นาที เหลือ 5.0567 นาที (ลดลงร้อยละ 25.94) เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการแบบปกติกับการให้บริการแบบที่ได้ปรับปรุง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ระบบทำงานปรับปรุงทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น ลดการใช้บุคลากรจาก 7 คน เหลือ 2 คน

ข้อพึงระวังจากการวิจัย พบว่า ระยะเวลารอคอยในภาพรวมของผู้ป่วยก่อนเข้าสู่ระบบทำงานปรับปรุงเพิ่มขึ้นจาก 79.3633 นาที เป็น 105.24 นาที ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะจำนวนคอมพิวเตอร์และจำนวนบุคลากรที่ลดลงจากเดิม ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์และบุคลากรให้มากขึ้นในขั้นตอนที่มีการปรับปรุง และควรจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น ให้สุศึกษา ออกกำลังกาย ทำกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างรอคอย

จุฑามาศ อิมเกียรติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรีสาขาบางใหญ่ พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรีสาขาบางใหญ่ มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ และด้านการบริการ พบว่า มีประสิทธิภาพทุกด้าน และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการให้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรีสาขาบางใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันสำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านสถานที่ ควรขยายพื้นที่บริการให้กว้างขวางเป็นสัดส่วนมากกว่าเดิม เนื่องจากบางช่วงเวลามีประชาชนมาติดต่อขอใช้บริการจำนวนมาก และควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้บริการอย่างเพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงป้ายแสดงจุดบริการให้ชัดเจน

พัสดราภรณ์ พุทธิพงษ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความต้องการของอาจารย์ต่อการบริการทางวิชาการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ความต้องการของอาจารย์ต่อการบริการทางวิชาการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละงาน พบว่า ความต้องการของอาจารย์ต่อการบริการทางวิชาการของกองบริการการศึกษาอยู่ในระดับมากเหมือนกันทุกงาน โดยเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานพัฒนาอาจารย์ งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน และงานส่งเสริมการวิจัยและตำรา ตามลำดับ

เปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์ต่อการบริการทางวิชาการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสังกัดคณะ ปรสภการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษาและ ตำแหน่งทางวิชาการ ดังนี้

อาจารย์ที่สังกัดคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มีความต้องการต่อการบริการทางวิชาการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและแต่ละงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี, และ 21 ปีขึ้นไป มีความต้องการต่อการบริการทางวิชาการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและแต่ละงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาจารย์ที่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มีความต้องการต่อการบริการทางวิชาการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและแต่ละงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และรองศาสตราจารย์ มีความต้องการต่อการบริการทางวิชาการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและแต่ละงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นำลิน เทียมแก้ว (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และ ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. – 16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi และ บริการอ่าน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจ ในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว นับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

2.3 ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานลิ้นร

2.4 ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย

2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการนำดื่มที่เพียงพอ

3. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตร นักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่อง ถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประดูเข้า- ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้า ขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

วชิระ ปันสังข์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการ โดยรวมและทุกฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ฐานการเรียนรู้ความเป็นไปในจักรวาล ฐานการเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่ออาชีพ และฐานการเรียนรู้พลังงาน ผลการศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านตามฐานต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ และด้านอำนวยความสะดวกของทุกฐานอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ฐานการเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่ออาชีพและฐานการเรียนรู้สวนผีเสื้อ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนฐานการเรียนรู้พระบิดาแห่งวิทยาศาสตร์ไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนฐานอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ธานี สุขเกษม และ อัญธิชา มั่นคง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการ และวิชาชีพแก่ชุมชนที่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า 1) ความต้องการของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการขยายโอกาสทางการศึกษา 2) ความต้องการของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า ชุมชนมีความต้องการต่อการบริการทางวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน 3) รูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการทางวิชาการและการให้บริการทางวิชาชีพแก่ชุมชน คือ การจัดทำชุดฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนและการแก้ไขปัญหาท้องถิ่น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ได้แก่ การศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ และ หาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ ในบทนี้เป็นการเสนอวิธีการวิจัยซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งดำเนินการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการวิจัยตามวัตถุประสงค์นี้ ได้แก่ คณาจารย์ นักเรียน และนักศึกษา ที่เข้าร่วมโครงการแข่งขันตอบปัญหากฎหมายระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ครั้งที่ 5 จำนวน 100 คน โดยเป็นการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามวัตถุประสงค์นี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์มีองค์ประกอบทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ความรู้ความเข้าใจ และการนำความรู้และประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับคือ

5 = ระดับมากที่สุด

4 = ระดับมาก

3 = ระดับปานกลาง

2 = ระดับน้อย

1 = ระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์นี้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์และสร้างแบบสอบถามจากประเด็นที่ได้
2. นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามตามความจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้และประมวลผล
4. สรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำรายงานวิจัย

การแปลผลคะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายให้เป็นระดับที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมายตามลำดับคะแนน โดยแบ่งได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณค่าร้อยละ (Percentage) จากสูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{จำนวนทั้งหมด}}$$

การวิเคราะห์ข้อมูล

แนวทางการกำหนดวาระการประชุมกลุ่มย่อย

2

2.1

- ประเด็นเกี่ยวกับ การจัดเนื้อหาและกิจกรรม เอกสารและวัสดุในการจัดกิจกรรม

2.2

[illegible]

2.3

- 

□□□□□ 3 □□□□□

3.1

3.2

3.3 

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ และ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์

การศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คณาจารย์ นักเรียน และนักศึกษา โดยเลือกแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่เข้าร่วมโครงการแข่งขันตอบปัญหากฎหมายระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ครั้งที่ 5 จำนวน 100 คน มีผลการศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ดังนี้

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ	ชาย	46	46.00
	หญิง	54	54.00
	รวม	100	100.00
2.อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	51	51.00
	20 - 30 ปี	23	23.00
	30 - 40	21	21.00
	41 ปีขึ้นไป	5	5.00
	รวม	100	100.00

3. ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ	นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย	51	51.00
	นักศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์	26	26.00
	คณาจารย์	23	23.00
	รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน

1. จำแนกตามเพศ ประกอบด้วย เพศหญิง จำนวน 54 คน (54.00%) เพศชาย จำนวน 46 คน (46.00%)
2. จำแนกตามอายุ ประกอบด้วย อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 51 คน (51.00%) อายุ 20-30 ปี จำนวน 23 คน (23.00%) อายุ 30-40 ปี จำนวน 21 คน (21.00%) อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน (5.00%)
3. จำแนกตามประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ ประกอบด้วย นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 51 คน (51.00%) นักศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์ จำนวน 26 คน (26.00%) คณาจารย์ จำนวน 23 คน (23.00%)

4.1.2 ผลการศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ โดยวิเคราะห์ถึงระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ ได้วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภายใต้อข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประสิทธิผลการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ของผู้เข้าร่วมโครงการแข่งขันตอบปัญหากฎหมายระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ครั้งที่ 5

1) ระดับประสิทธิผลการให้บริการวิชาการด้านการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ

ตารางที่ 2 แสดงระดับประสิทธิผลการให้บริการวิชาการด้านการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ

ประเด็นการสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. การจัดเนื้อหาและกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.39	0.62	มากที่สุด
2. เอกสารและวัสดุในการจัดกิจกรรมมีพอเพียง	4.13	0.60	มาก

3. กระบวนการจัดกิจกรรมเป็นที่น่าสนใจ	4.24	0.74	มากที่สุด
4. ความสามารถของวิทยากรในการบรรยายและดำเนินการ	4.41	0.57	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	4.41	0.57	มากที่สุด
6. ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม	4.39	0.62	มากที่สุด
7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.57	0.64	มากที่สุด
8. ควรมีการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป	4.47	0.71	มากที่สุด
รวม	4.37	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นด้านการจัดกิจกรรมบริการวิชาการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น มีระดับความคิดเห็นในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ประเด็นเอกสารและวัสดุในการจัดกิจกรรมมีพอเพียง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

2) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจากการให้บริการวิชาการ

ตารางที่ 3 แสดงระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจากการให้บริการวิชาการ

ประเด็นการสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการเข้าร่วมโครงการ	4.03	1.03	มาก
2. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังจากการเข้าร่วมโครงการ	4.48	0.57	มากที่สุด
3. สามารถบอกประโยชน์จากการที่ได้รับการอบรมได้	4.48	0.57	มากที่สุด
4. สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับความรู้กฎหมายเบื้องต้น กฎหมายอาญา กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายรัฐธรรมนูญ	4.43	0.65	มากที่สุด
รวม	4.35	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจากการให้บริการวิชาการ ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น มีระดับความคิดเห็นในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ประเด็นความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการเข้าร่วมโครงการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

3) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์

ตารางที่ 4 แสดงระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์

ประเด็นการสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ได้	4.35	0.81	มากที่สุด
2. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดต่อชุมชนได้	4.34	0.71	มากที่สุด
3. สามารถให้คำปรึกษาแก่บุคคลอื่นได้	4.29	0.73	มากที่สุด
4. มีความมั่นใจในการที่จะนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้	4.42	0.77	มากที่สุด
รวม	4.35	0.75	มากที่สุด

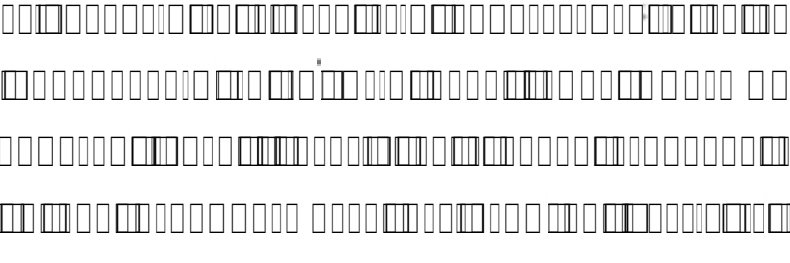
จากตารางที่ 4 กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น มีระดับความคิดเห็นในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น

4.2 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์

การศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยการประชุมกลุ่มย่อย มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คณาจารย์และนักเรียนจาก โรงเรียน

2) แนวทางการพัฒนาด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจากการให้บริการวิชาการ

2.1)

2.2) 

4.2.3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์

ควรเพิ่มเติมรางวัลเป็นหนังสือกฎหมายที่สามารถนำไปใช้
 และเกิดแรงจูงใจในการศึกษาต่อในชั้นที่สูงขึ้น

3) ด้านความต้องการเพิ่มเติมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ

ขอเสนอแนะที่น่าสนใจยิ่ง สำหรับการจัดโครงการ
 และเกิดแรงจูงใจในการศึกษาต่อในชั้นที่สูงขึ้น

ขอเสนอแนะที่น่าสนใจยิ่ง สำหรับการจัดโครงการ
 และเกิดแรงจูงใจในการศึกษาต่อในชั้นที่สูงขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ และ หาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ มีผลการศึกษาและข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ พบว่า

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 54 คน (54.00%) อายุต่ำกว่า 20 ปีมากที่สุด จำนวน 51 คน (51.00%) ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด จำนวน 51 คน (51.00%)

1.2 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ มีผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์ โดยแยกพิจารณาในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

1.2.1 ด้านการจัดกิจกรรมบริการวิชาการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น มีระดับความคิดเห็นในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ประเด็นเอกสารและวัสดุในการจัดกิจกรรมมีพอเพียง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

1.2.2 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจากการให้บริการวิชาการในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น มีระดับความคิดเห็นในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ประเด็นความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการเข้าร่วมโครงการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

1.2.3 ด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการบริการวิชาการไปใช้ ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น มีระดับความคิดเห็นในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น

2. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกฎหมายของ สาขาวิชานิติศาสตร์

2.1 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านการจัดกิจกรรมบริการ
วิชาการ การจัดเนื้อหาและกิจกรรมมีเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายโดย
สามารถพัฒนาความรู้ด้านกฎหมายของเยาวชนในท้องถิ่นได้ สถานที่ในการจัดกิจกรรมมี
ความเหมาะสมและควรใช้สถานที่เดิมในการจัดกิจกรรมครั้งต่อๆ ไป เพื่อสะดวกในการเข้า
ร่วมโครงการ กระบวนการจัดกิจกรรมมีกระบวนการที่ชัดเจน รอบคอบ เปิดโอกาสให้
ได้แย้งและตรวจสอบคำตอบได้ตลอดเวลา มีนักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการทาง
วิชาการอย่างมาก ความสามารถของวิทยากรมีความเหมาะสม และเห็นว่าควรมีการจัด
กิจกรรมครั้งต่อไปอย่างต่อเนื่อง กระบวนการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของ
นักศึกษาเป็นจุดเด่นของการจัดโครงการ รวมถึงมีความเห็นว่ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม
เกี่ยวกับการใช้เวลาในการตอบคำถามที่ใช้ในการแข่งขันในแต่ละข้อใช้เวลา 30 วินาทีมี
ความเหมาะสมแล้ว

สำหรับแนวทางในการพัฒนาด้านเอกสารและวัสดุในการจัดกิจกรรม
กลุ่มเป้าหมายได้เสนอว่าควรมีการเพิ่มเติมเอกสารเกี่ยวกับกฎหมายหรือเอกสารที่แสดงถึง
โครงสร้างหลักสูตร เพิ่มเติมเกี่ยวกับนิตยสาร คู่มือนักศึกษา และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวกับ
กฎหมาย การเฉลยคำตอบและการบรรยายข้อกฎหมายของวิทยากร กลุ่มเป้าหมายได้
เสนอแนะว่า ควรกระชับเวลาในการบรรยาย และ รมัควัฒนาการเฉลยคำตอบที่ส่งผลต่อ
คำถามในข้ออื่นๆ พิธีมอบเกียรติบัตรสำหรับผู้ที่ได้รับรางวัล ควรมอบเกียรติบัตรขณะที่มี
ผู้เข้าร่วมแข่งขันทุกทีมยังอยู่ในโครงการ หรือหลังจากเสร็จสิ้นจากการแข่งขันทันที เพื่อ
เป็นเกียรติแก่ผู้ได้รับรางวัล พร้อมทั้ง ควรมอบเกียรติบัตรแก่ผู้เข้าร่วมสังเกตการณ์หรือร่วม
ให้กำลังใจทีมนักเรียนที่เข้าแข่งขันด้วย เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมสังเกตการณ์

2.2 ด้านความรู้ความเข้าใจ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจากการให้บริการวิชาการ ในการเข้าร่วมแข่งขันตอบ
ปัญหากฎหมายในโครงการดังกล่าวทำให้มีความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น คำถามในการแข่งขัน
ตอบปัญหากฎหมายมีมาตรฐานเดียวกับการแข่งขันที่จัดโดยสถาบันหรือหน่วยงานงานอื่น
ในระดับจังหวัด ระดับภาคและระดับประเทศ อย่างไรก็ตาม กลุ่มเป้าหมายได้เสนอแนะ
เพิ่มเติมว่าในส่วนเนื้อหาของข้อคำถามและการชี้แนะในข้อกฎหมาย กลุ่มเป้าหมายได้
เสนอเกี่ยวกับข้อคำถามในการแข่งขันควรเป็นเรื่องที่ไม่ไกลตัวจนเกินไป ควรจัดเนื้อหาให้เข้าถึง
ง่ายและนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้จริงๆ ควรกำหนดขอบเขตในคำถามให้ชัดเจน ไม่ควร

ถามในเนื้อหาที่กว้างและลึกจนเกินไป โดยหากมีการกำหนดหัวข้อกฎหมายที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ควรกำหนดลงให้ชัดเจนว่าเป็นกฎหมายฉบับใด เช่น กฎหมายจราจร ทะเบียนราษฎร์ คำนาน้ำนาม ครอบครัว มรดก การจัดระเบียบสังคม ฯลฯ ควรมีการเน้นกฎหมายอาญา ประวัติศาสตร์กฎหมาย หน้าทีพลเมือง และมีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยไม่ควรกำหนดกฎหมายที่กว้างจนเกินไปหรือมีเนื้อหาหลงลึกจนเกินไป เพื่ออำนวยความสะดวกพร้อมในการเข้าร่วมแข่งขันตอบปัญหากฎหมาย เพื่อผู้เข้าร่วมแข่งขันสามารถเตรียมตัวเพื่อแข่งขันได้อย่างมีขอบเขต

สำหรับแนวทางในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ กลุ่มเป้าหมายได้เสนอให้มีการเปิดอบรมทักษะทางด้านกฎหมาย การบรรยายหรือให้การแนะแนวเกี่ยวกับกฎหมายให้กับสถาบันหรือ โรงเรียนต่างๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการตอบปัญหากฎหมายและเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทางกฎหมายให้มากขึ้นก่อนเข้าร่วมการแข่งขันตอบปัญหากฎหมาย อีกทั้งเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ศึกษาต่อได้ด้วย

2.3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์ กลุ่มเป้าหมายได้นำความรู้ที่ได้จากการแข่งขันตอบปัญหากฎหมายไปเผยแพร่ให้กับรุ่นน้อง กลุ่มเพื่อน และคนในครอบครัว โดยเสนอแนะว่าควรมีกิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น ค่ายวิชาการนิติศาสตร์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมเยาวชนให้มีภาวะผู้นำ กล้าแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง และมีความมั่นใจในการเผยแพร่ความรู้หรือการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ถูกต้องแก่บุคคลรอบข้าง

2.4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการทางวิชาการของสาขาวิชานิติศาสตร์ในเรื่องอื่นๆ

2.4.1 ด้านการประสานงานหรือการประชาสัมพันธ์โครงการ กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในการประสานงานและประชาสัมพันธ์ที่มีการส่งเอกสารล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม และอยากให้มีการประชาสัมพันธ์โดยคณาจารย์และนักศึกษาโดยการให้ข้อมูลที่โรงเรียนโดยตรง ซึ่งจะทำให้นักเรียนได้รับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง ได้มีโอกาสได้พบนักศึกษาเพื่อสอบถามรายละเอียดและแนวทางในการศึกษากฎหมาย

2.4.2 ด้านงบประมาณ เงินรางวัล การสนับสนุนค่าเดินทาง อาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในการจัดอาหาร เครื่องดื่มและจำนวนเงินรางวัล ซึ่งถือว่าเป็นโครงการที่สนับสนุนเงินรางวัลสูง และเสนอแนะว่าควรสนับสนุนงบประมาณในการเดินทางเพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการทุกทีมได้มีขวัญกำลังใจ แม้ไม่ได้รางวัลก็จะได้มีค่าเดินทาง โดยยินดีที่จะลดเงินรางวัลลง เพื่อสมทบเป็นค่าเดินทางให้กับทุกทีมได้ เพื่อช่วยเหลือและลดภาระค่าใช้จ่ายแก่

โรงเรียนที่อยู่ในที่ห่างไกล และสร้างขวัญกำลังใจในการเข้าร่วม โครงการซึ่งเป็นประโยชน์แก่นักเรียน คณาจารย์และเป็นการสร้างชื่อเสียงของโรงเรียน

2.4.3 ด้านความต้องการเพิ่มเติมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ กลุ่มเป้าหมายมีข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม ควรมีการเปิดแข่งขันตอบปัญหากฎหมาย ในช่วงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นด้วย เพื่อที่จะได้มีการเรียนรู้กฎหมายเบื้องต้นและเกิดแรงจูงใจในการศึกษาต่อในชั้นที่สูงขึ้น และมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดโครงการที่มีการต่อยอดโครงการไปในระดับภาคหรือระดับประเทศ เพื่อแสดงถึงพัฒนาการของการดำเนินโครงการและนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายได้มีโอกาสแสดงศักยภาพในเวทีที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อให้หลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ และส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้นำผลการวิจัยชิ้นนี้ไปใช้ประโยชน์ ในการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการทางวิชาการ เพื่อทำให้นักเรียนและนักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้น และสามารถประสบความสำเร็จในการศึกษากฎหมายและการประกอบวิชาชีพกฎหมาย ดังนี้

1. ด้านเอกสารและวัสดุในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ ควรมีการเพิ่มเติมเอกสารเกี่ยวกับกฎหมายหรือเอกสารที่แสดงถึงโครงสร้างหลักสูตร เพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับกฎหมายให้แก่เยาวชนที่เข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการมากยิ่งขึ้น เช่น ตำรา คู่มือกฎหมาย คู่มือนักศึกษา และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวกับกฎหมาย เช่น วัสดุที่แสดงถึงความเป็นนักกฎหมายหรือสิ่งของที่ระลึก เพื่อใช้เป็นสื่อสำหรับการศึกษาและเป็นข้อมูลในการศึกษาต่อ

2. เนื้อหาของข้อคำถามในการแข่งขัน ควรเป็นเรื่องที่ไม่ไกลตัวจนเกินไป ควรจัดเนื้อหาให้เข้าถึงง่ายและนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้จริงๆ และรูปแบบในส่วนของคำถาม ควรกำหนดขอบเขตในคำถามให้ชัดเจน ไม่ควรถามในเนื้อหาที่กว้างและลึกจนเกินไป ควรกำหนดขอบเขตคำถามให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น หัวข้อกฎหมายที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ควรกำหนดลงให้ชัดเจนว่าเป็นกฎหมายฉบับใด เช่น กฎหมายจราจร ทะเบียนราษฎร์ คำนำหน้านาม ครอบครัว มรดก การจัดระเบียบสังคม ฯลฯ เพื่อผู้เข้าร่วมแข่งขันสามารถเตรียมตัวเพื่อแข่งขันได้อย่างมีขอบเขต

3. เวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมโดยเฉพาะช่วงเวลาของการมอบเกียรติบัตร สำหรับผู้ที่ได้รับรางวัล หลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ควรจัดเวลาในการมอบเกียรติบัตร ขณะที่ทีมผู้เข้าร่วมแข่งขันทุกทีมยังอยู่ในโครงการ เพื่อเป็นเกียรติแก่ผู้ได้รับรางวัลและทีมผู้เข้าร่วมแข่งขันทุกทีมจะได้มีโอกาสแสดงความยินดีกับทีมที่ชนะการแข่งขัน รวมถึงการ

มอบเกียรติบัตรแก่ผู้เข้าร่วมสังเกตการณ์หรือร่วมให้กำลังใจทีมนักเรียนที่เข้าแข่งขันด้วย เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมสังเกตการณ์

4. กระบวนการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของนักศึกษา หลักสูตร สาขาวิชานิติศาสตร์ควรคัดเลือกนักศึกษาที่มีความคล่องตัวในการดำเนินการ โดยเฉพาะวิธีการหลักที่ทำหน้าที่ในการอ่านคำถาม ควรคัดเลือกนักศึกษาที่สามารถอ่านคำถามได้อย่าง ชัดถ้อยชัดคำ เพื่อให้การอ่านคำถามมีความชัดเจน ไม่เกิดการสะดุด และง่ายต่อการตอบ คำถามของผู้เข้าร่วมการแข่งขัน

5. ควรมีการเปิดแข่งขันตอบปัญหากฎหมายในช่วงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ด้วย เพื่อที่จะได้มีการเรียนรู้กฎหมายเบื้องต้นและเกิดแรงจูงใจในการศึกษาต่อในชั้นที่ สูงขึ้น และควรมีการสร้างเครือข่ายกฎหมาย โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยในเขตภาคเหนือหรือ ภาคเหนือตอนล่าง เพื่อจัดกิจกรรมบริการวิชาการต่อยอดโครงการไปในระดับภาคหรือ ระดับประเทศต่อไป

6. หลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ควรมีการเปิดอบรมทักษะทางด้านกฎหมาย การบรรยายหรือให้การแนะแนวเกี่ยวกับกฎหมายให้กับสถาบันหรือโรงเรียนต่างๆ เพื่อเป็น การเพิ่มพูนความรู้ทางกฎหมายให้แก่เยาวชนในท้องถิ่นมากขึ้นก่อนเข้าร่วมการแข่งขันตอบ ปัญหากฎหมาย อีกทั้ง เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ศึกษาต่อได้ด้วย

บรรณานุกรม

กฎหมาย

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ว่าด้วยการบริหารงานวิจัยและงานบริการวิชาการ พ.ศ. 2557

คู่มืองานบริการทางวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การให้บริการวิชาการแก่สังคม การดำเนินงานและการรายงาน พ.ศ. 2557

แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2555-2559 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558)
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม (พ.ศ.2554-2558)

บทความ

กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์ศิริ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. วารสารวิชาการปทุมวัน, 2554.

กุลธนา ธนาพงศ์ธร. หลักการให้บริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528.

ความหมายของบริการ (Meaning to service) <http://www.oknation.net/blog/nutbbc/2008/03/13/entry-1> (12 ธันวาคม 2558)

จันทร์ธานี สงวนนาม . หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคการบริหาร. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์, 2536.

จุฑามาศ อิมเกียรติ. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรี สาขาบางใหญ่. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546

ดิน ปรัชญพฤทธิ. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537

ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

ธานี สุขเกษม และ อัญธิชา มั่นคง. รูปแบบการให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่ชุมชนที่
มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2552

นิคม จารุมณี. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2536.

นําลิน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัย
มหาสารคามสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2556

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542

พัสดราภรณ์ พุทธิพงษ์. ความต้องการของอาจารย์ต่อการบริการทางวิชาการของกองบริการ
การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ, จังหวัดตรัง, 2553.

เดือนใส ใจแจ่ม. สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์, 2546.

วชิระ ปันสังข์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยาน
วิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเพชรบุรี, 2550.

รัชชา ศิริวัฒน์. “การประเมินประสิทธิผลการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะ
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” วารสารวิจัย, 2547

□□□□□□□□□□ TQM วิจัยองค์กรคุณภาพยุค 2000. □□□□□□□□ 4 □□□□□□□□ : □□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□ 2542.

http://bankusayei.blogspot.com/2015/01/blog-post.html (15.01.2015).

คุณภาพในงานบริการ. 5 : 2542

