



รายงานฉบับสมบูรณ์

การวิจัยและพัฒนาการบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพงษ์ จรัสโรจนกุล และคณะ

พุทธศักราช 2552

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การวิจัยและพัฒนาบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

- | | |
|---|----------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพงษ์ จรัสโรจนกุล | คณะวิทยาการจัดการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนุวัติ คุณแก้ว | คณะครุศาสตร์ |
| 3. อาจารย์ฐาภรณ์ อนุสรณ์พาณิชย์กุล | คณะวิทยาการจัดการ |
| 4. อาจารย์ สุทธิกานต์ เมืองจันทร์ | คณะวิทยาการจัดการ |
| 5. อาจารย์ ชุนแผน ตุ่มทองคำ | คณะเทคโนโลยีการเกษตร |
| 6. อาจารย์ มานะ อินพรมมี | คณะเทคโนโลยีการเกษตร |
| 7. อาจารย์ น้ำผึ้ง พูลวิวัฒน์ | คณะเทคโนโลยีการเกษตร |
| 8. อาจารย์ ทิพา แก้วเสริม | คณะเทคโนโลยีการเกษตร |

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ประจำปี พ.ศ. 2551

ชื่อเรื่อง การวิจัยพัฒนาการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ชื่อผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพงษ์ จรัสโรจนกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการตามพันธกิจ และจุดเน้นของมหาวิทยาลัย เพื่อการดำเนินงานตามแผนและติดตามการให้บริการวิชาการ ทั้ง บุคลากรการเรียนการสอน ปรับปรุงแหล่งให้บริการวิชาการ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ และ เพื่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนำไปพัฒนาให้เกิดผลเป็นรูปธรรมได้ และเพิ่มคะแนนผล การประเมินการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ตามตัวชี้วัดให้มีคะแนนที่สูงขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นจำนวนผู้เข้ารับการอบรมที่ มหาวิทยาลัยฯ จัดให้ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย จำนวนประชากรจาก 1,000 คน ได้ใช้วิธีการสุ่มจากจำนวนตัวอย่าง 300 แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มีทั้งการวิจัยปริมาณ และการวิจัยคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการสอบถามผู้บริหาร บุคลากรของมหาวิทยาลัยราช ภัฏเพชรบูรณ์ การวิจัยนี้พบว่ามหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนทุกคณะ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ของคณะฯ การดำเนินงานด้านบริการวิชาการตามงบประมาณที่ได้รับ มีจำนวน 40 โครงการ บางโครงการไม่มีจุดเน้นตรงกับลักษณะของมหาวิทยาลัย ผลการดำเนินการ ผู้เข้ารับการ อบรมได้รับความพึงพอใจมาก เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการมีสัดส่วนถึงร้อยละ 81.30 และมีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากถึงร้อยละ 21.70 ส่วนมากต้องการได้รับการ อบรมในวิชาการวิชาชีพด้านการพัฒนาวิชาชีพมาก และต้องการให้มีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก ภายนอกมากถึงร้อยละ 75.00 เนื้อหาวิชาที่ต้องการมากที่สุดคือด้านการเงิน ผู้เข้ารับการอบรม ได้รับความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้การอบรมสัมมนา มีกิริยามารยาดี เป็นที่ประทับใจ ของผู้เข้ารับการ หากมหาวิทยาลัยมีการเก็บเงินค่าอบรมบริการวิชาการทางผู้ตอบแบบสอบถาม มีความยินดีและสนใจถึงร้อยละ 82.70 นำไปพัฒนาวิชาชีพหรือต่อยอดในการศึกษาต่อในระดับที่ สูงขึ้น บริการวิชาการให้เกิดการบูรณาการเรียนการสอนแล้วนั้นควรจะให้ผู้ที่เป็นเจ้าของวิชา นั้น ร่วมจัดดำเนินการสอนในรายวิชาที่สอน การพัฒนาบริการวิชาการระดับชาติที่ผ่านมาขาด ผู้รับผิดชอบโดยตรง ขาดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีการใช้ บุคลากรเป็นคนคนเดียวกัน ในขณะที่มีงานประจำอยู่จึงทำให้การบริการไม่ทั่วถึง ไม่มีศูนย์หรือ แหล่งในการติดต่อประสานงาน ควรจัดให้มีการดำเนินการในรูปของคณะกรรมการบริการวิชาการ มีผู้รับผิดชอบโดยตรง มีงบประมาณสนับสนุนประจำ

Research Title : Development Education Service in Petchabun Rajabhat University

Name : Assistant Professor Dr. Surapong Charasrosjanakul

Program : Business

Faculty : Administration Business Science

University : Phetchabun Rajabhat University

Abstract :

This research have the main aim of research was to study prepared planning education service focus as mission statement , follow up action satisfaction on education service, integration teaching in education service and improve to many resource of education service for network in participate in service bring result to increased and upgrade in evaluation as key performance index.

The populations are 1,000 people who sit in the seminar and training program, the method in use for the quantitative and qualitative to conduct the 300 questionnaires and survey focused on group discussion, top management, and individual interviews. This research found that Petchabun Rajabhat University support budgeting to every faculty and preparing the strategic planning. The results of operation education service have forty project program services but it not focus as identity of university. People in seminar are the governor, semi-organization and interesting people count to 81.30 percentage. Bachelor degree can count to 21.70 percentages. Almost need to seminar and training for improve to career path or development job and need to outside specific trainee count to 75 percentages. The content of seminar is financing more needs, results of operation have most satisfaction and there are the good service minds and impress service. If the Petchabun Rajabhat University charge for service, the people appreciate to pay for short course which they can to transfer or compare to credit in Education program in higher level can count to 82.70 percent. Integrated teaching should the lecturer who handled in science program to participation. The development of education service in nation level, lack of the responsible people and support staff in service site and use the permanent staff whom the same people, so they cannot always service and continuous. No service site or Institute organization to handle in education service and suggest setting up steering committee for responsible and supporting budgeting to continuous running the routine service.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
กรอบแนวคิดการวิจัย	20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	21
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และอภิปรายผล	22
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก ประวัติผู้วิจัย	76
ภาคผนวก ข รูปภาพ	85
ภาคผนวก ฉ เครื่องมือการวิจัย	89
ภาคผนวก ช รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 โครงการอบรมหลักสูตรระยะสั้น	25
2 โครงการส่งเสริมใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	28
3 โครงการวิจัย	28
4 สรุปประเภทบริการวิชาการ แหล่งบริการวิชาการและเครือข่าย	31
5 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
6 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
7 วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
8 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
9 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
10 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	37
11 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้ารับการอบรมทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย	38
12 จำนวนครั้ง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้าร่วมการอบรมทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย	38
13 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจในโครงการอบรมบริการวิชาการฟรีกับทางมหาวิทยาลัยราชภัฏ	39
14 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่อเนื่องโดยเสียค่าใช้จ่าย	40
15 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจในกลุ่มวิชาของคณะในการนำวุฒิปริญญาที่ได้รับในรายวิชานั้นไปปรับเป็นหลักสูตรต่อเนื่องในการเรียนหลักสูตรปกติ	40
16 จำนวนของวัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการได้รับหลังเข้ารับการอบรม	41
17 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับของแหล่งข้อมูลในการเข้ารับการอบรม	42
18 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการของรูปแบบในการจัดบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย	43
19 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านวิชาการ	44
20 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก	45
21 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจัดอบรม	47
23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศกับวิทยากร	48
24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศกับวิทยากร	49
25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศกับวิทยากร	49
26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุกับวิทยากร	50
27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุกับวิทยากร	51
28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุกับวิทยากร	51
29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุกับสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก	52
30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	53
31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	54
32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	55
33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุกับกระบวนการ และขั้นตอนในการจัดอบรม	56
34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุกับกระบวนการ และขั้นตอนในการจัดอบรม	57
35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับวิทยากร	58
36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับวิทยากร	58
37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก	59
38 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก	59
39 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	60

บทที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของจังหวัดเพชรบูรณ์ที่ให้บริการวิชาการ จัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยได้จัดบริการวิชาการและบริการวิชาชีพตามภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ ให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานตัวชี้วัดและเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันการอุดมศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานในการยกระดับคุณภาพการศึกษา เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีการประกันคุณภาพการศึกษา ตามตัวชี้วัดของหน่วยงานสำนักงานมาตรฐานการศึกษา หน่วยงานสำนักงานการอุดมศึกษา และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ การประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในช่วงปีงบประมาณ 2549 และ 2550 จากการสรุปผลการดำเนินงานตามสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 โดยภาพรวมค่าคะแนนที่ได้ คือ 3.9222 (ก.พ.ร. 2550) และผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 มีผลคะแนนภาพรวมที่ได้คือ 2.5499 (ก.พ.ร. 2551) จากข้อมูลรายงานผลสรุปมีตัวชี้วัดบางตัวอยู่ในระดับดี และคงที่แต่บางตัวมีค่าเฉลี่ยที่ได้ลดลงอันมาจากปัจจัยที่มากระทบต่อการดำเนินงานบ้าง

การบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาและให้ทุนสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรม โครงการต่างด้านการบริการวิชาการ มีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีแหล่งบริการวิชาการในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ความพยายามของมหาวิทยาลัยฯ ในการพัฒนาแหล่งบริการวิชาการ เช่น ปี พ.ศ. 2547 มีจำนวนแหล่งบริการวิชาการ 4 แห่ง ปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนแหล่ง 10 แห่ง ปี พ.ศ. 2549 มีจำนวน 13 แห่ง ปี พ.ศ. 2550 มีจำนวน 15 แห่ง แหล่งบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่มีอยู่ เป็นเพียงระดับท้องถิ่น ซึ่งยังไม่ได้รับรองเป็นแหล่งที่เป็นระดับชาติ หรือมีความร่วมมือกับนานาชาติได้ ซึ่งสังเกตได้จากผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองที่สำนักงานพัฒนาระบบราชการได้มาทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ระดับคะแนนเฉลี่ยได้เพียง 2.00 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (ก.พ.ร 2551) การส่งเสริมและพัฒนาให้แหล่งบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเพชรบูรณ์เป็นที่ยอมรับที่สูงขึ้นจากระดับท้องถิ่นไปสู่ระดับชาติ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยพัฒนาสถาบัน ในการให้บริการวิชาการเป็นที่ยอมรับและสูงขึ้น และสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงานการพัฒนาระบบราชการ ในหัวข้อ การวิจัยและพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของแหล่งบริการวิชาการและยังทำให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน ต่างๆ และสังคมท้องถิ่นมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการตามพันธกิจและจุดเน้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาดำเนินงานและการติดตามประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
3. เพื่อบูรณาการเรียนการสอน การวิจัยแหล่งบริการวิชาการ และปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่ยอมรับระดับชาติ
4. เพื่อเกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและองค์กรในชุมชนในการพัฒนาสังคม ชุมชนแห่งการเรียนรู้

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในเขตพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ปฏิบัติการระดมความคิดเห็น

1. การศึกษาเกี่ยวกับงานด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการที่มหาวิทยาลัยฯ จัดให้กับบุคคลภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยฯ ตามโครงการบริการวิชาการ

สำรวจข้อมูลจากเอกสาร และแหล่งในการให้บริการวิชาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ แผนปฏิบัติการ คำรับรองการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

- 1.2 จัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการใช้บริการของแหล่งบริการวิชาการ
- 1.3 สรุปและหาค่าปัจจัยจากแบบสอบถาม
- 1.4 จัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการใช้บริการของแหล่งบริการวิชาการ
- 1.5 สรุปและหาค่าปัจจัยจากแบบสอบถาม

1.6 นำคำปัจจัยที่ได้ไปดำเนินการพัฒนาแหล่งบริการวิชาการ

1.7 ประเมินผลแหล่งบริการวิชาการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2.1 บุคคลที่เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ประชุม จำนวน 1,000 คน ประกอบด้วย หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 9 หน่วยงาน และหน่วยงานราชการ และเอกชนจากภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 111 แห่ง

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน จากผู้เข้ารับการอบรมภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

บริการ หมายถึง แหล่งที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จัดตั้งขึ้นในรูปแบบโครงการ หรือ กิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

การบริการ หมายถึง การบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่จัดให้ทั้งบุคคลภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เช่น การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบ ตรวจสอบ บริการเครื่องมืออุปกรณ์ทางการศึกษา การจัดอบรม สัมมนา ประชุมเชิงปฏิบัติการ การวิจัย สัมมนา และวางแผน การจัดการ ออกแบบระบบ สร้าง ประดิษฐ์ คิดค้น ผลิต และศึกษาความเหมาะสมของโครงการ

บริการวิชาการ หมายถึง การให้ความรู้ ร่วมดำเนินการ จัดทำร่างหลักสูตร ประเมินหลักสูตร ประเมินผลงานวิชาการ ทั้งเป็นกรรมการในวิทยานิพนธ์ ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

บริการวิชาชีพ หมายถึง การเข้าร่วมในสมาคมวิชาชีพ เป็นที่ปรึกษาระดับประเทศที่ได้รับการคัดเลือกหรือร่วมเป็นคณะทำงานเพื่อพัฒนางานวิชาชีพแขนงต่างๆ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรทั้งภายในและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ผู้ให้บริการ หมายถึง หน่วยงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์จัดให้ประชาชนทั่วไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงผลการดำเนินงานของแหล่งบริการวิชาการ
2. ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแหล่งบริการวิชาการ
3. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาแหล่งบริการวิชาการ
4. ได้พัฒนาแหล่งบริการวิชาให้เป็นยอมรับในระดับชาติ
5. สามารถเพิ่มเกณฑ์ตัวชี้วัดด้านการบริการวิชาที่มีแหล่งบริการเป็นระดับชาติ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 งานบริการและลักษณะของงานบริการ
 - 1.2 เทคนิคการให้บริการ
 - 1.3 การสร้างความประทับใจในงานบริการ
 - 1.4 การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
 - 1.5 การกำหนดเป้าหมายการตลาด
 - 1.6 การปฏิบัติในการให้บริการ
 - 1.7 องค์การบริการเป็นยอด
 - 1.8 มาตรฐานการบริการวิชาการ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. งานบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เมื่อหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

2. ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

2.1 'ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ' ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2.2 ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่า จะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. เทคนิคการให้บริการ

พนักงานนักบริการนักบริการมืออาชีพจะต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสมจากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

3.2 บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่เลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3.3 เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

3.4 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิ ขอประทานโทษ ครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.5 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.6 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่ ความสำคัญของการบริการเทคนิคในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่างๆ ว่าสามารถที่จะสร้างความประทับใจ ให้แก่ลูกค้า ได้ดังนี้

- 1) บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อยๆ องค์ประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอหยาศย์ไมตรีจิตจะทำให้บอบนุ้ และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอหยาศย์
 - 2) ยิ้ม เป็นลิ่งที่จำเป็นอย่างแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขาบอบนุ้ใจในคำพูดที่เราทักทายเราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ลูกค้ำรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา
 - 3) คำพูดที่วิเศษ คือคำพูดเหล่านี้ ขอบคุณครับ, ผมเสียใจ, ขอโทษครับ, มีอะไรให้ผมรับใช้, ชื่อของลูกค้ำ เป็นคำที่วิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
 - 4) ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาบอบนุ้ใจ หมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าลูกค้ำเป็นคนแปลกหน้า เราต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องถนนหนทาง สถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น
 - 5) ถ้าหากเราใส่ใจ ยิ้ม ลงไปในน้ำเสียง หมายถึงการพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้
 - 6) พนักงานทุกคนสามารถแสดงอหยาศย์ ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับลูกค้ำโดยตรงหรือไม่
 - 7) เราควรที่จะช่วยเหลือลูกค้ำ แม้ว่าเราสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความคิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น
 - 8) เราควรจะต้องมีอหยาศย์ไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน ของเราด้วยทุกคนจะทำงานได้ดีกว่าถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ลูกค้ำจะสังเกตเห็นได้ชัด ว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอหยาศย์ไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง
 - 9) ลูกค้ำมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำธุรกิจกับหน่วยงานของเรา แต่ลิ่งที่ลูกค้ำคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างบอบนุ้ และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นลูกค้ำก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงานของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด
- อหยาศย์ไมตรี เป็นลิ่งสำคัญในการให้บริการ เพราะอหยาศย์ไมตรี จะทำให้ลูกค้ำรู้สึกบอบนุ้และประทับใจจากการต้อนรับของเรา ย่อมจะเห็นผลให้เขาใช้บริการของเราอีกแล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความก้าวหน้า

4. การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจ และความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราที่ย่อมจะประสบความสำเร็จ เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

4.1 บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

4.2 ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจ และในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

4.3 คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4.4 ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้พฤติกรรมของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มติดต่อสถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น

4.5 ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิต และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

4.6 พนักงานทุกคนสามารถแสดงความสามารถในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

4.7 เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

4.8 เราควรจะต้องมีทัศนคติไม่ตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไม่ตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีทัศนคติไม่ตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

4.9 ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไม่ตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

5. การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

คุณสามารถใช้กลยุทธ์การเข้าถึงแต่ละบุคคลในการทำตลาดซึ่งจะช่วยให้ผลการดำเนินงานดำเนินงานของคุณดีขึ้นอย่างมาก โปรดอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ สำหรับการดำเนินการบริการลูกค้าที่ดีมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า คุณควรคิดทบทวนใหม่อีกครั้งคือ "ความพึงพอใจของลูกค้า" ออกเป็นรายบุคคล เพื่อให้มีความสำคัญกับความต้องการและความจำเป็นของแต่ละบุคคลธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดเล็กในทุกส่วนตลาดของระบบเศรษฐกิจได้หันมาใช้กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับลูกค้าแต่ละรายกันอย่างกว้างขวาง กลยุทธ์ดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปในชื่อ การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และการตลาดแบบ One-To-One ซึ่งเป็นการใช้เทคโนโลยี (เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เครื่องมือจัดการฐานข้อมูล และอินเทอร์เน็ต) เพื่อให้พนักงานการตลาดสามารถเข้าถึง และเข้าใจลูกค้าของตนได้มากขึ้นลักษณะพื้นฐานดังกล่าวไม่สามารถ "นำมา" ใช้ในธุรกิจได้ แต่จะต้อง "ปลูกฝัง" เป็นวัฒนธรรมภายในของบริษัทซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ว่า กลยุทธ์การเข้าถึงแต่ละบุคคลสำหรับการบริการลูกค้าสามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ การแยกประเภทลูกค้า การศึกษาลูกค้า และการบริการลูกค้า

6. กำหนดเป้าหมายของแผนการตลาด

สิ่งสำคัญของการบริการลูกค้าที่ดีคือการกำหนดเป้าหมายอย่างเหมาะสมไม่ควรให้ความสำคัญเป็นการส่วนตัวกับลูกค้าที่ไม่ได้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณเป็นประจำ "ให้

ความสำคัญกับลูกค้าที่รู้สึกพึงพอใจกับประโยชน์ที่คุณเสนอ โดยยินดีที่จะเสียค่าตอบแทนเพื่อรับประโยชน์เหล่านั้น วิธีการ 2 วิธีต่อไปนี้จะช่วยให้สามารถกำหนดเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง

6.1 หยุดคิดถึงส่วนแบ่งตลาด แต่ให้คิดถึง "ส่วนแบ่งลูกค้า" แทน ความภักดีหรือจำนวนเงินที่แต่ละบุคคลยินดีที่จะใช้ในการซื้อ สิ่งที่คุณเสนอขาย เป้าหมายของการทำตลาดรายบุคคลคือการเพิ่มส่วนแบ่งลูกค้า

6.2 ศึกษาวิธีการแยกลูกค้าที่ "ไม่ใช่เป้าหมาย" คุณไม่ควรเสียเวลาและให้ความสนใจกับลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ของคุณเมื่อมีการลดราคาเท่านั้น และซื้อผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเมื่อไม่มีการลดราคา หรือลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ของคุณ แต่ไม่พึงพอใจกับผลิตภัณฑ์ของคุณ

สามารถแยกลูกค้าที่มีความภักดีต่อตราสินค้า และคุณสามารถสร้างความภักดีให้กับตราสินค้าได้ ในการดำเนินการจะต้องรู้จักลูกค้า

ความเข้าใจคือขุมพลัง

การเอาชนะใจลูกค้า จะต้องรู้จักลูกค้ามากกว่าคู่แข่งสามารถใช้เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าวิธีการ 3 วิธีต่อไปนี้เป็น

1) ให้รางวัลแก่ลูกค้าเมื่อพวกเขาเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง การดำเนินการดังกล่าวเป็นสิ่งได้กระทำเมื่อประสบกับปัญหาการแข่งขันที่รุนแรงจากร้านค้าชั้นนำ การบริการบำรุงรักษาฟรีสำหรับลูกค้า เพื่อแลกกับการตอบคำถามด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์ ผู้จำหน่ายได้ใช้ข้อมูลนั้นในการจัดทำโปรไฟล์ของลูกค้าแต่ละราย เพื่อใช้ในกิจกรรมด้านการตลาดแบบ One-To-One ความพยายามดังกล่าวไม่เพียงทำให้ธุรกิจ มีความสามารถในการแข่งขัน แต่ยังทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างรวดเร็วอีกด้วย

2) พูดคุยกับลูกค้าในทางที่จะทำให้เกิดประโยชน์หมายถึงการพูดคุยที่ก่อให้เกิดความรำคาญ การบริการลูกค้าพูดถึงการรับความคิดเห็นที่แท้จริงของลูกค้า ให้กล่าวกับลูกค้าแล้วบอกความจริงให้ ความคิดเห็นที่ได้จากลูกค้าจะมีคุณค่า เมื่อมีการตอบสนองอย่างเหมาะสม

3) ใช้เทคโนโลยีเพื่อขยายขอบเขตการเข้าถึง อินเทอร์เน็ตอาจเป็นเครื่องมือการบริการลูกค้าที่ทรงพลังและไม่มีขีดจำกัด นอกจากการใช้เว็บไซต์เพื่อรับทราบความคิดเห็นที่แท้จริงของลูกค้า ธุรกิจต่างๆ สามารถเข้าถึงแต่ละบุคคลได้โดยการใช้อีเมล เจ้าของธุรกิจต่างๆ อาจเคยได้ยินข่าวเกี่ยวกับการสำรวจการใช้งานอินเทอร์เน็ตของธุรกิจขนาดเล็ก บริษัทที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเหล่านี้มากกว่าครึ่งหนึ่งมีการติดต่อกับลูกค้าเป็นประจำทางอีเมล

การทราบข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามากเท่าใดจะสามารถสร้าง สายสัมพันธ์ กับลูกค้าได้ง่ายขึ้นเท่านั้น ซึ่งจะช่วยลดโอกาสที่ลูกค้าจะหันไปใช้บริการของกลุ่ม เทคโนโลยีจะช่วยให้สายสัมพันธ์ที่มีในแต่ละบุคคลนี้เชื่อมต่อถึงกัน บริษัท ไม่ว่าธุรกิจจะดำเนินอยู่ที่ใดจะทำให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันทั้งหมดทราบถึงความต้องการเฉพาะในทันทีไม่มีเหตุผลใดที่ธุรกิจขนาดเล็กจะไม่ได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี มีเทคโนโลยีจำนวนมากที่สามารถให้บริการได้ และสามารถ ปรับปรุง การทำงานได้เสมอ

7. เป็นผู้นำในโลกธุรกิจ

การเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า ธุรกิจขนาดเล็กอาจมีทั้งความได้เปรียบและเสียเปรียบคู่แข่งที่มีขนาดใหญ่กว่า มีโอกาสมากกว่าเนื่องจากพวกเขาสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ในทันที แต่พวกเขาต้องพบกับความท้าทายมากกว่าเนื่องจากพวกเขาขาดทรัพยากรเพื่อใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบในเรื่องการควบคุม ธุรกิจขนาดเล็กควรให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ประการ

7.1 สถานที่ ไม่ว่าจะเป็นการเสนอสินค้าผ่านหน้าร้าน แคตตาล็อก หรือเว็บไซต์ ช่องทางที่ใช้ควรจะเหมาะสมกับสินค้าที่ขาย หรือมีความเป็นไปได้พยายามชักนำให้เจ้าของธุรกิจศึกษาถึงสภาพการดำเนินงาน สามารถเชื่อมโยงกับการขายสินค้าหน้าร้านได้เป็นอย่างดี

7.2 กระบวนการ กฎ นโยบาย และขั้นตอนที่ใช้เป็นเครื่องชี้นำและควบคุมการดำเนินธุรกิจ และมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า ประโยชน์ของธุรกิจขนาดเล็กสามารถเปลี่ยนกฎต่างๆ จนกว่าจะสามารถนำไปใช้ได้เหมาะสม

7.3 การปฏิบัติ การดำเนินการและการปฏิสัมพันธ์ ไม่ว่าภายในร้านค้าหรือขณะออนไลน์ เมื่อมีพนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องแบบอย่างที่ดีที่สุดคือพฤติกรรมของเจ้าของธุรกิจเอง การเป็นแบบอย่างที่ดีจะมีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมากสิ่งสำคัญคือ การบริการลูกค้าที่ดีคือปัจจัยพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน การบริการลูกค้าโดยการให้ความสำคัญเป็นรายบุคคลและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป้าหมายจะช่วยให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้และมีอนาคตที่สดใส

7.4 ผลของการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

7.5 ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

7.6 สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

7.7 สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบ ๆ ปี

7.8 หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

7.9 ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

7.10 คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหาย มากคู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

8. การปฏิบัติในการให้บริการ

ผู้ให้บริการควรปฏิบัติเพื่อให้การบริการอย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย

8.1 ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่มัวงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจแข็งแรง ไม่ปล่อยผลมรุงรัง หรือห่วยเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

8.2 ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่ถ้อยคำที่ไพเราะ ไม่พูด

แทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

8.3 ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้อารมณ์จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เสรีชื่น เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว ฟุ่มฟายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนอื่นต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

- 1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
- 2) ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย่ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่คืออยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
- 3) ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
- 4) ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
- 5) ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่

การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญซึ่งทุกองค์กรของมหาวิทยาลัยทักษิณไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางานองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

9. องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นยอด

องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

9.1 จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุงยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างบริการที่สะดวกรวดเร็ว

9.2 จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

9.3 เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำดำเนินคดีและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

9.4 ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

10. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

โครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของคนในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน หมายถึง โครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ทั้งที่เป็นหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรที่มีการให้เกียรติบัตร วุฒิบัตร หรือปริญญาบัตรที่จัดโดยคณะ สถาบัน สำนัก หรืองานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ ปลุกฝังค่านิยม เพิ่มพูนความรู้หรือวิทยฐานะให้ผู้เข้าร่วม หรือเป็นการจัดกิจกรรมที่สร้างความเข้าใจหรือส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิต ซึ่งจัดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ตามลักษณะและองค์ประกอบดังนี้

1. ผู้เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมได้แก่ประชาชนที่เป็นกลุ่มต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร หรือนุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัดเพชรบูรณ์และ/หรือจังหวัดพิจิตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

2. เป็นโครงการหรือกิจกรรมที่ประชาชนหรือนุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ มีส่วนร่วม ในกระบวนการของโครงการ/กิจกรรม เช่น การกำหนดเป้าหมาย เนื้อหา วิธีการจัดกิจกรรม การ ประเมิน โดยมีชื่อเป็นกรรมการดำเนินงานตามโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

3. เป็นการบูรณาการผลการวิจัยของโครงการวิจัยหรือการบริการวิชาการที่เสร็จสิ้น แล้วเข้ากับกิจกรรมการเรียนการสอนของหลักสูตรที่เปิดสอน หมายถึง การนำผลการวิจัยที่ทำเสร็จ สิ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ในสาขาใดสาขาหนึ่งหรือหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งมาใช้เป็นส่วน หนึ่งในการเรียนการสอนหรืออาจใช้เป็นเนื้อหาของหลักสูตรทั้งในระดับรายวิชาหรือ ระดับแผนการเรียนไว้ในคาบใดคาบหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการพัฒนาการเรียนการสอนของผู้สอนหรือการ เรียนรู้ของผู้เรียน หรือเกิดการการพัฒนาในด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะ หรืออารมณ์ บุคลิกภาพ ตลอดจนคุณธรรมจริยธรรมของผู้เรียน และเป็นการบูรณาการผลการวิจัยหรือการบริการ วิชาการเข้ากับกิจกรรมการเรียนการสอนโดยบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย คือ คณะ สถาบัน สำนัก และงานต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

4. โครงการหรือกิจกรรมที่เป็นอิสระจากโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพ หมายถึง โครงการหรือกิจกรรมที่สถาบันได้จัดขึ้นเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและชุมชน หรือเพื่อ ตอบสนองความต้องการของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ หรือ นานาชาติ รวมถึงการบริการวิชาการที่ มีค่าตอบแทนและบริการวิชาการแบบให้เปล่า ทั้งนี้การนับอาจารย์ประจำให้นับอาจารย์ประจำ เฉพาะที่ปฏิบัติงานจริง ไม่นับรวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ

5. ลักษณะการบริการวิชาการและวิชาชีพ มีดังนี้

- ๑) บริการวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบ และตรวจซ่อม
- ๒) บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ทางการศึกษา
- ๓) บริการจัดฝึกอบรม สัมมนา และประชุมเชิงปฏิบัติการแบบเก็บค่าลงทะเบียน
- ๔) บริการจัดฝึกอบรม สัมมนา และประชุมเชิงปฏิบัติการแบบให้เปล่า
- ๕) บริการจัดฝึกอบรม สัมมนา และประชุมเชิงปฏิบัติการในลักษณะการว่าจ้าง
- ๖) บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ๗) บริการศึกษา วิจัย สำรวจ การวางแผน การจัดการ
- ๘) บริการศึกษาความเหมาะสมของโครงการการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม
- ๙) บริการวางระบบ ออกแบบ สร้าง ประดิษฐ์ และผลิต

๑๐) บริการอื่น ๆ ทั้งนี้ไม่นับรวมการเป็นวิทยากรที่ไม่ได้อยู่ในแผนของสถาบัน

ถ้ามีการขอความร่วมมือจากจังหวัด หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือโรงเรียน หรือสถาบันอุดมศึกษาอื่นให้ช่วยบริการวิชาการและวิชาชีพ แม้ไม่อยู่ในแผนของสถาบัน ก็สามารถนำไปนับรวมเป็นผลงานได้ เมื่อมีหนังสือขอความร่วมมือที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา เป็นหลักฐานประกอบ

10.1 แหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ

การเป็นแหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพ หมายถึง การที่สถาบันมีศูนย์หรือมีการจัดกิจกรรมทางวิชาการในหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถาบันเป็นประจำ หรือการที่สถาบันได้ทำหน้าที่เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ เป็นที่พึ่งพาในทางวิชาการในรูปแบบต่างๆ หรือทำหน้าที่ใดๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาขึ้นของชุมชนในด้านวิชาการและการพัฒนาความรู้ ซึ่งได้รับการยอมรับจากหน่วยงานหรือองค์กรในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ

1) ระดับชาติ หมายถึง การที่แหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพของสถาบันได้รับมอบหมายจากหน่วยงานระดับชาติหรือได้รับการอ้างอิงในฐานะข้อมูล หรือวารสารระดับชาติ แสดงถึงความเป็นเลิศทางวิชาการและวิชาชีพในระดับชาติของสถาบัน

2) ระดับนานาชาติ หมายถึง การที่แหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพของสถาบันได้รับมอบหมายจากหน่วยงานระดับนานาชาติหรือได้รับการอ้างอิงในฐานะข้อมูล หรือวารสารระดับนานาชาติ แสดงถึงความเป็นเลิศทางวิชาการและวิชาชีพในระดับนานาชาติของสถาบัน

10.2 จำนวนประชาชนหรือบุคลากรของหน่วยงานในท้องถิ่นที่ได้รับการบริการทางวิชาการ

ประชาชนหรือบุคลากรของหน่วยงานในท้องถิ่นที่ได้รับการบริการทางวิชาการ จำนวนตั้งแต่ ๖๐๐ คน การบริการทางวิชาการ หมายถึง การจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ทั้งที่เป็นหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรที่มีการให้เกียรติบัตร วุฒิบัตร หรือปริญญาบัตรที่จัดโดยคณะสถาบัน สำนัก หรืองานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือวิทยฐานะให้ผู้เข้าร่วม หรือเป็นการจัดกิจกรรมที่สร้างความเข้าใจหรือส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิต ซึ่งจัดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ประชาชนที่เป็นกลุ่มต่าง ๆ ที่เข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือรับการฝึกอบรมที่จัดโดยหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร หรือบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัดเพชรบูรณ์และ/หรือจังหวัดพิจิตร ที่เข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือรับการฝึกอบรมที่จัดโดยหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

10.3 โครงการหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

โครงการหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง หมายถึง โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีวัตถุประสงค์ เนื้อหา วิธีการหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวพระราชดำริที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เตือนสติ ให้แนวทาง หรือการสาธิตเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ ซึ่งเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาคมทราบ และมีการเชิญชวนประชาชนทั่วไป หรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเจาะจง เช่น เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร นักเรียนหรือนักศึกษา นักวิชาการ เป็นต้น ให้เข้าร่วม

โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ที่จัดโดยคณะสถาบัน สำนัก หรืองานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่จัดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

มีการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 5 โครงการ / กิจกรรม และมีผู้เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 140 ของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด โดยร้อยละ 85 ของผู้เข้าร่วมมีความรู้ความเข้าใจ และนำไปสู่การปฏิบัติไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

สถาบันมีระดับความสำเร็จในการให้บริการวิชาการ การเป็นที่พึ่งทางวิชาการที่เหมาะสมให้แก่สังคม ชุมชน ท้องถิ่นและ ประเทศชาติซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์เฉพาะของพระราชบัญญัติและพันธกิจของสถาบัน และได้ใช้องค์ความรู้จากการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนและสังคมไปในการให้บริการทางวิชาการ วิชาชีพแก่ชุมชน รวมทั้งได้นำองค์ความรู้จากการวิจัย หรือการค้นคว้าไปใช้ในการให้บริการทางวิชาการ วิชาชีพแก่ชุมชน เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนและพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งการนำความรู้ประสบการณ์จากการบริการวิชาการสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา

10.4 ระดับความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา

ความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง ความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคมใน 3 ด้าน ได้แก่ บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้กับสังคม บทบาทด้านการชี้นำสังคม และบทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมในการปฏิบัติพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาพื้นฐาน 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการวิชาการภายในประเทศมีดังนี้

ภาณุพงศ์ ปัญญาดี, วรณภรณ์ จามรมาน และณรงค์เดช วิโรจน์สกุล(2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการระบบงานทะเบียนการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยระบบ Smart Card

พบว่า สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำระบบ Smart Card เข้ามาให้บริการระบบงานทะเบียน โดยพัฒนาโปรแกรมการให้บริการระบบงานทะเบียนด้วยระบบ Smart Card ในส่วนของการ ให้บริการรับคำร้อง และรับชำระค่าธรรมเนียม การออกสำเนาเอกสาร มขท 50 ใบแจ้งผลการ ลงทะเบียน / ใบเสร็จรับเงิน, มขท 55 ใบแจ้งผลการศึกษารายบุคคล, ใบ รบ.1 / ปพ.1 หรือ ประกาศนียบัตร (มัธยม) และ TRANSCRIPT โดยรองรับการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการแบบรวม ศูนย์กลางข้อมูล (One Stop Service) ข้อมูลที่ได้มา สามารถนำไปใช้ได้ทันทีเกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนจากระบบงานเดิมที่ใช้เวลานานและซับซ้อน ส่งผลให้ข้อมูลทุกอย่างถูก จัดเก็บลงในระบบฐานข้อมูล โดยการนำเสนอข้อมูลสามารถประมวลผลและออกรายงานใน รูปแบบของข้อมูลและสถิติ ผ่านทางระบบเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

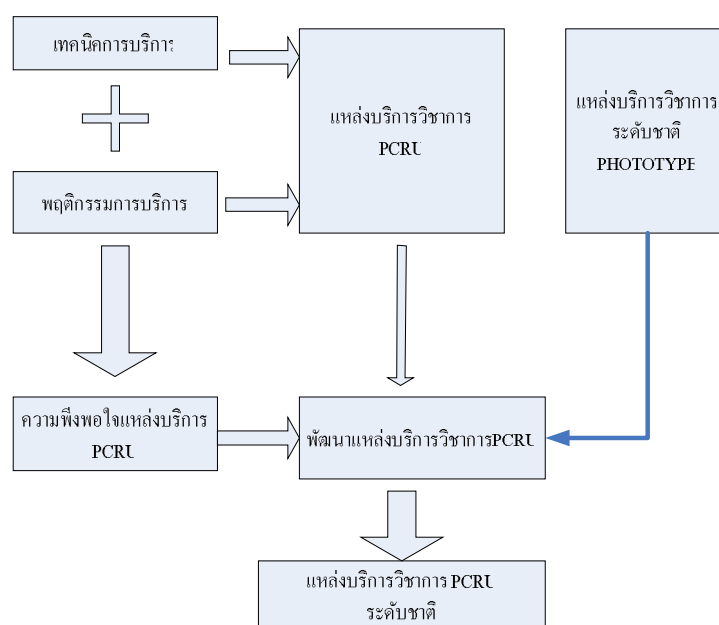
สุนทรี ศรีโกไสย, พันธุ์ภา กิตติรัตนไพบูลย์ และ หทัยชนนี บุญเจริญ (2549) ศึกษาวิจัย เรื่อง สถานการณ์การให้บริการผู้ป่วยโรคซึมเศร้าในโรงพยาบาลชุมชน พบว่าความต้องการ สนับสนุนของผู้ให้บริการแบ่งได้เป็น 2 ด้านคือ การสนับสนุนการปรับปรุงระบบบริการ โดยให้แต่ละ หน่วยงานมีความตระหนักและสามารถคัดกรองพร้อมให้คำปรึกษาเบื้องต้นได้ทุกราย และการ เพิ่มชนิดของยาต้านซึมเศร้าที่ทันสมัย และต้องการสนับสนุนด้านวิชาการโดยจัดอบรมเพิ่มพูน ความรู้ให้แพทย์ มีแบบคัดกรองที่ไวต่อการวินิจฉัย และมีโปรแกรมสำเร็จรูปในการรักษา ความ คาดหวังต่อการรักษา พบว่าผู้ให้บริการทุกรายคาดหวังให้แพทย์มีความตระหนักในโรคซึมเศร้า มี ศักยภาพในการวินิจฉัยโรคและการรักษา คาดหวังให้พยาบาลสุขภาพจิตรับผิดชอบดูแลเฉพาะ ผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน พยาบาลในหน่วยงานต่างๆ สามารถคัดกรอง มีทักษะการปรึกษา และผ่าน การอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง คาดหวังให้ผู้รับบริการร่วมมือรักษาอย่างต่อเนื่อง และ ไม่ปรับลดยาเอง ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการทุกรายคือ แพทย์ให้คำแนะนำให้กำลังใจ มีเวลา พุดคุยและเข้าใจผู้ป่วยมากขึ้น อธิบายเรื่องยา ไม่ส่งต่อไปโรงพยาบาลจิตเวช ได้รับการที่เป็น กันเองจากพยาบาลจุดคัดกรอง ได้กำลังใจ และไม่ถูกด้วยคำถามซ้ำๆ จากพยาบาลสุขภาพจิต ข้อเสนอแนะ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การให้บริการผู้ป่วยโรคซึมเศร้าในชุมชนต้องการผู้รักษาที่มีความ เชี่ยวชาญเฉพาะทางเป็นอย่างมาก เพื่อจะได้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ความ ต้องการของผู้ป่วยที่ไม่ต้องการมารับการรักษาในโรงพยาบาลจิตเวช ดังนั้น การอบรมเฉพาะทาง หรือการศึกษาต่อเนื่องของแพทย์และ พยาบาล ตลอดจนการผลิตสื่อ เทคโนโลยีการคัดกรองและ การช่วยเหลือผู้ป่วยกลุ่มนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการรักษาในชุมชน และการลดจำนวนผู้ป่วยในโรงพยาบาลจิตเวช

อัญชไม จันทมาศ (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา วิทยาเขตบางนาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา

พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา 4 ด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนักศึกษายู่ในระดับมาก คือ ด้านการปฐมนิเทศ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย จำแนกตามเพศและคณะที่สังกัด พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการจัดบริการนักศึกษาเห็นว่า ควรจัดให้มีการปฐมนิเทศปีละ 2 ครั้ง และประชาสัมพันธ์แจ้งความสำคัญของการปฐมนิเทศ ควรจัดให้มีอาจารย์ให้คำปรึกษาแยกตามคณะ ควรปรับปรุงสวัสดิการให้มีคุณภาพและตรงความต้องการของนักศึกษา ควรจัดให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยอย่างสม่ำเสมอ

สินีนาน บุญช่วย (2520) ศึกษาวิจัย บทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามภารกิจด้านการสอน พบว่า นโยบายในด้านการสอน คือ การผลิตบัณฑิตในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา และการขยายโอกาสทางการศึกษาในด้านการวิจัย คือ เน้นการวิจัยแบบมีทิศทางและสนับสนุนให้บัณฑิตศึกษาเป็นกลไกในการพัฒนางานวิจัย ในด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม คือ การให้บริการในรูปแบบต่างๆ และการให้บริการที่สัมพันธ์กับการวิจัยในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คือ การศึกษา ค้นคว้า วิจัยทางศิลปวัฒนธรรม และบทบาทในด้านการสอน คือ ผลิตบัณฑิตในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยเน้นในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านการวิจัย คือ เน้นการวิจัยแบบมีทิศทางในด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม คือ การให้บริการในรูปแบบของการให้เปล่า การให้บริการแบบไม่หวังผลกำไร และแบบมีกำไร และในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คือ การจัดกิจกรรมในด้านการอบรม การจัดนิทรรศการ ส่วนกิจกรรมการวิจัยยังมีน้อย แนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจในด้านการสอนควรส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีและการพัฒนาอาจารย์ ในด้านการวิจัยควรส่งเสริมการวิจัยในสาขาที่มีความสามารถสูงและส่งเสริมให้ทำวิจัยที่เป็นโครงการวิจัยขนาดใหญ่ ในด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ควรเพิ่มน้ำหนักการให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เน้นการให้บริการในเชิงรุก และการให้บริการแบบมีรายได้ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ควรเน้นการจัดทำแผนงานและงบประมาณเกี่ยวกับการวิจัยทาง ด้านศิลปวัฒนธรรมในแต่ละปีให้ชัดเจน

กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องการวิจัยและพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. การสุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ผู้วิจัยได้ใช้ประชากรในการวิเคราะห์และปรับปรุงแบบสอบถาม ฉบับที่ใช้ในการวิจัย และใช้ในการวิจัยภาคสนามดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดจากผู้เข้ารับการอบรมบริการวิชาการของทั้ง 5 คณะ ประกอบด้วย คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร โดยเลือกโครงการบริการวิชาการ คณะละ 2 โครงการ แต่ละโครงการมีผู้เข้ารับการอบรม โครงการละ 100 คน รวม เป็นจำนวนประชากรทั้งหมด 1,000 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยวิธีการใช้กำหนดจากการเปิดตาราง Robert V. Krejcie และ Eayrlyle W. Morgan โดยเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากจำนวนประชากร 1,000 คน จากการเปิดตารางหาค่าได้ คือ จำนวน 278 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีและเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการบริการวิชาการ ที่เกี่ยวกับรูปแบบการสอบถาม การตั้งประเด็นคำถามและหลักวิธีการสอบถาม
2. ศึกษาตำราและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการเพื่อใช้ในการตั้งประเด็นการสอบถามวิเคราะห์วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อออกแบบโครงสร้างแบบสอบถาม

กำหนดข้อคำถาม และประเด็นที่จะสอบถามผู้เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาครอบคลุม การบริการวิชาการ
คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการวิชาการ

3. สร้างข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่เกี่ยวข้อง
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอ ต่อที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความ
สอดคล้อง ถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาประเด็นคำถามที่สอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับ
กลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วย
การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาช นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไป
ใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการให้บริการวิชาการ
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดการบริการที่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศ อายุ และรายได้ ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

6. นำข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่ได้มา
ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
7. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ส่งแบบ
สอบถาม และตอบแบบสอบถามส่งกลับมายังผู้วิจัย จำนวน 300 แบบสอบถาม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามให้กับผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนา ผู้รับบริการ วิชาการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่ วันที่ 15 มีนาคม 2551 ถึง 16 สิงหาคม 2551
จำนวน 350 แบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่เข้ารับการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการของแต่ละคณะ ในการ
กำหนดแบบเฉพาะเจาะจงของผู้เข้ารับบริการวิชาการ และได้รับการส่งคืนแบบสอบถามกลับมา
จำนวน 300 แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และอภิปรายผล

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม หาค่าความสัมพัทธ์ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ
ในการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์นำเสนอในการสนทนากลุ่ม

- 2) การสนทนากลุ่ม การนำเสนอการบริการวิชาการ และการพัฒนาแหล่งการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย
- 3) การสังเคราะห์โดยที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ
- 4) สรุปรายงานการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์เป็นข้อ ๆ เรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ ซึ่งทั้งในส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับส่วนของวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากเนื้อหา และในส่วนวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ได้มีการส่งแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ส่วนวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และ ข้อที่ 4 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรียงตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ ที่ 1 เพื่อศึกษาการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการตามพันธกิจและจุดเน้น มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

การศึกษาวิจัยพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 5 ปี (พ.ศ. 2551-2554) และแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2551 และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เรื่อง งานบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ซึ่งคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ได้พิจารณางานบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยในการนำโครงการบริการวิชาการไปดำเนินการ ในปีงบประมาณ 2551 และประกาศงานบริการวิชาการและได้รับผิดชอบโครงการ จำนวน 40 โครงการโดยประกาศแต่งตั้งให้สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เป็นผู้รับผิดชอบดูแลโครงการบริการวิชาการเป็นเงินงบประมาณรวมทั้งสิ้น 3,000,000 บาท มีดังนี้

1. โครงการบริการวิชาการของคณะ ครุศาสตร์ ปีงบประมาณ 2551 จัดทำโครงการบริการวิชาการ จำนวน 5 โครงการ งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 425,000.- บาท
2. โครงการบริการวิชาการของคณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีงบประมาณ 2551 จัดทำโครงการบริการวิชาการ จำนวน 5 โครงการ งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 425,000.- บาท
- 3.โครงการบริการวิชาการของคณะ วิทยาการจัดการ ปีงบประมาณ 2551 จัดทำโครงการบริการวิชาการ จำนวน 5 โครงการ งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 425,000.- บาท
4. โครงการบริการวิชาการของคณะ เทคโนโลยีการเกษตร ปีงบประมาณ 2551 จัดทำโครงการบริการวิชาการ จำนวน 9 โครงการ งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 425,000.- บาท

5. โครงการบริการวิชาการของคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2551 จัดทำโครงการบริการวิชาการ จำนวน 10 โครงการ งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 675,000.- บาท

6. โครงการพัฒนาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ 2551 จัดทำโครงการบริการวิชาการ จำนวน 1 โครงการ งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 200,000.- บาท

7. โครงการบริการวิชาการของสำนักวิจัยและพัฒนา ปีงบประมาณ 2551 จัดทำโครงการ บริการวิชาการ จำนวน 5 โครงการ งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 425,000.- บาท

รายชื่อโครงการบริการวิชาการและโครงการวิจัยสรุปแยกตามคณะ

ตารางที่ 1 โครงการอบรมหลักสูตรระยะสั้น

โครงการอบรมหลักสูตรระยะสั้น	คณะ
1 โครงการใช้โปรแกรม SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจ งบประมาณ 75,000 บาท	วิทยาการจัดการ
2. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการบริหารธุรกิจเชิงบูรณาการสู่ความสำเร็จตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง งบประมาณ 75,000.- บาท	วิทยาการจัดการ
3. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง ก้าวทันกับมาตรฐานการบัญชีตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง งบประมาณ 100,000.- บาท	วิทยาการจัดการ
4. โครงการอบรมวิจัยแนวใหม่ของเมืองไทยตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง งบประมาณ 75,000.- บาท	วิทยาการจัดการ
5. โครงการอบรมมัลลเทศก์ท้องถิ่นงบประมาณ 100,000.- บาท	วิทยาการจัดการ
6. โครงการอบรมการจัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ งบประมาณ 85,000.- บาท	คณะครุศาสตร์
7. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการเรียนรู้โดยใช้หลักสูตรสถานศึกษาเป็นฐาน งบประมาณ 85,000.- บาท	คณะครุศาสตร์
8. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสื่อประกอบการจัดการเรียนรู้ งบประมาณ 85,000.- บาท	คณะครุศาสตร์
9. โครงการจิตวิทยาให้คำปรึกษาในโรงเรียน งบประมาณ 85,000.-บาท	คณะครุศาสตร์

โครงการอบรมหลักสูตรระยะสั้น	คณะ
10. โครงการฝึกอบรมแนวทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ งบประมาณ 85,000.- บาท	คณะครุศาสตร์
11. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และเจตคติทางวิทยาศาสตร์ งบประมาณ 100,000.- บาท	คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี
12. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง เทคนิคการเก็บข้อมูลใน ท้องถิ่น งบประมาณ 80,000.- บาท	คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี
13. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง น้ำหมักชีวภาพเพื่อสุขภาพ งบประมาณ 100,000.- บาท	คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี
14. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “นวัตกรรมการเรียนการสอน คณิตศาสตร์ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ” งบประมาณ 70,000.- บาท	คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี
15. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ผลิตภัณฑ์ชุมชน งบประมาณ 75,000.- บาท	คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี
16. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกใน ชุมชนเชิงพาณิชย์ งบประมาณ 48,550.- บาท	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
17. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การสร้างซอสปรุงรสอาหารไทยเชิง พาณิชย์ งบประมาณ 48,550.- บาท	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
18. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสร้างผลิตภัณฑ์จากเศษผ้าเชิง พาณิชย์ งบประมาณ 48,550.- บาท	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
19. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการตกแต่งภาพดิจิทัล และสร้าง ชุมชนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต งบประมาณ 37,000.- บาท	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
20. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการถ่ายหุ่นยนต์ (สำหรับเยาวชน) งบประมาณ 64,000.- บาท	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
21. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสร้างเครื่องบินเล็กใช้คลื่นวิทยุ งบประมาณ 56,550.- บาท	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
22. โครงการ เรื่องการส่งเสริมและพัฒนาการผลิตสมุนไพรเพื่อการค้า งบประมาณ 40,000.- บาท	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
23. โครงการ เรื่องการเพาะเลี้ยงกบนาเพื่อยังชีพตามแนวปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง งบประมาณ 40,600.- บาท	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
24. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เรื่อง ปฏิบัติการสาขาน้ำ งบประมาณ 40,600.- บาท	คณะเทคโนโลยีการเกษตร

โครงการอบรมหลักสูตรระยะสั้น	คณะ
25. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เรื่องการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและแนวโน้มในอนาคต งบประมาณ 47,222.- บาท	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
26. โครงการพัฒนาการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข งบประมาณ 47,222.- บาท	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
27. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เรื่องการใช้ภาษาไทยในการ พัฒนาชุมชนให้ยั่งยืน งบประมาณ 47,222.- บาท	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
28. โครงการพัฒนา ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษแก่สังคม งบประมาณ 47,222.- บาท	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
29. โครงการบริการวิชาการดนตรีเพื่อความสุขของประชาชน งบประมาณ 47,222.- บาท	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
30. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตจริยธรรมเพื่อชีวิตที่ดีงาม งบประมาณ 47,222.- บาท	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
31. โครงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน งบประมาณ 47,222.- บาท	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
32. โครงการอบรมเพลงและการแสดงพื้นเมือง งบประมาณ 47,222.- บาท	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
33. โครงการวิชาการสัญจร งบประมาณ 47,224.- บาท	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
34. โครงการพัฒนาแหล่งให้บริการวิชาการวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับนานาชาติ งบประมาณ 250,000.- บาท	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
35. โครงการพัฒนาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน งบประมาณ 200,000.- บาท	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
36. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการสถิติเพื่อการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล งบประมาณ 80,000.- บาท	สถาบันวิจัยและพัฒนา
37. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเทคนิคการพัฒนาโจทย์และการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย งบประมาณ 60,000.- บาท	สถาบันวิจัยและพัฒนา
38. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ สร้างผลงานทางวิชาการเพื่อการเลื่อนวิทยฐานะ งบประมาณ 145,000.- บาท	สถาบันวิจัยและพัฒนา
39. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ งานวิจัยและพัฒนางานวิชาการ งบประมาณ 60,000.- บาท	สถาบันวิจัยและพัฒนา

โครงการอบรมหลักสูตรระยะสั้น	คณะ
40. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเทคนิคการเขียนโครงการและการประเมินผลโครงการ งบประมาณ 80,000.- บาท	สถาบันวิจัยและพัฒนา

ตารางที่ 2 โครงการส่งเสริมใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

โครงการส่งเสริมใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	คณะ
1. โครงการการสร้างผลงานเพื่อจดสิทธิบัตร	วิทยาการจัดการ

ตารางที่ 3 โครงการวิจัย

โครงการวิจัย	คณะ
1. การศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของการผักสดและการแปรรูปมะขามหวาน อ.หล่มเก่า จ. เพชรบูรณ์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
2. การศึกษาน้ำหมักชีวภาพเพื่อการปลูกผักและความเป็นไปได้ในการนำสารชีวภาพมาใส่แทนสารเคมีของเกษตรกร	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
3. การสร้างนวัตกรรมซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เรื่องการพัฒนาฐานข้อมูลรูปภาพที่มีความสำคัญขององค์การ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
4. ศึกษาวิธีการและประสิทธิภาพของการลดขั้นตอนและช่วงระยะเวลาในหน่วยงานราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
5. การศึกษาการทำปุ๋ยหมักจากเศษผัก	
6. การศึกษาความหลากหลายและการกระจายทางชีวภูมิศาสตร์ของสัตว์เลื้อยคลานในอันดับเต่าตะพานน้ำ ในเขตอุทยานแห่งชาติเขาค้อ ในจังหวัดเพชรบูรณ์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
7. การศึกษาเพื่อเพิ่มมูลค่าวัสดุเหลือทิ้งจากกระบวนการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากมะขามหวานของชุมชนจังหวัดเพชรบูรณ์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
8. การศึกษาและพัฒนาการผลิตเครื่องสำอาง สมุนไพรของกลุ่มแม่บ้านเนินพัฒนา อำเภอชนแดน	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
9. การอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์ภูมิปัญญาสมุนไพรของชนเขาเผ่าม้งอำเภอเขาค้อ	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
10. การเตรียมผงเชริชินจากน้ำดอกกวาดไหม	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
11. การผลิตเครื่องสำอางจากรกมะขาม	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

โครงการวิจัย	คณะ
12. การศึกษาการผลิตซอสข้าวโพด	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
13. การศึกษาการผลิตเอนไซม์จากพืชเพื่อใช้ในทางการค้า	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
14. การศึกษาความสามารถในด้านอนุมูลอิสระของพืชพื้นบ้านที่มีสีม่วง	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
15. การศึกษาผลกระทบจากการทำเกษตรกรรมที่ใช้สารเคมี ในระบบนิเวศน์เกษตรกรรมในจังหวัดเพชรบูรณ์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
16. การศึกษาศักยภาพแหล่งซากดึกดำบรรพ์ในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
17. การศึกษาความหลากหลายและการกระจายทางภูมิศาสตร์ของสัตว์เลื้อยคลานในอันดับเต่า ตะพาบ จังหวัดเพชรบูรณ์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
18. การศึกษารูปแบบโทโพโลยีของปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา ในระดับอุดมศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
19. ศึกษาการผลิตผักกมที่ปราศจากสารก่อเนื้องอก (แคลเซียมออกซาเลต) โดยวิธี ไฮโดโปนิคส์ เพื่อเป็นต้นแบบไปสู่ภาคธุรกิจ	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
20. การสร้างและพัฒนาศูนย์การเรียนรู้วิทยาศาสตร์ท้องถิ่น ด้านการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ความหลากหลายทางชีวภาพจากป่าในหมู่บ้านเขตภาคเหนือตอนล่าง	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
21. โครงการวิจัยแห่งชาติ เรื่อง พัฒนาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกบ้านเข็กน้อย	ครุศาสตร์
22. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าพื้นเมืองชาวเขาเผ่าม้ง บ้านเข็กน้อย	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
23. การพัฒนาชุดอาหารม้งเพื่อการท่องเที่ยวบ้านเข็กน้อย	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
24. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ข้าวม้งชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
25.โครงการแปรรูปผลิตภัณฑ์มะขามหวานเพื่อสุขภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนปลูกมะขามหวาน	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
26.โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์กลอยเพื่อเข้าสู่วิสาหกิจชุมชน	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
27.การศึกษาระบบนิเวศน์การเจริญเติบโตและผลผลิตของกลอยในการปลูกเลี้ยงแบบธรรมชาติ	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
28.การพัฒนาแบบวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์มะขามหวานเพื่อการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
29.ปัจจัยเอื้อต่อความสำเร็จในการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลอย	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
30.ประสิทธิภาพของน้ำหนักลอยในการป้องกันกำจัด หอยเชอรี่ ในห้องปฏิบัติการและในนาข้าว	คณะเทคโนโลยีการเกษตร

โครงการวิจัย	คณะ
31.การใช้ประโยชน์จากผลงดอยในการผลิตผักปลอดภัย	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
32. การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานความเข้มแข็งของธุรกิจชุมชน กลุ่มผลิตภัณฑ์ศิลปประดิษฐ์ผ้าตัวมือแบบไทยท้องถิ่น บ้านน้ำร้อน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
33.โครงการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแปรรูปผลิตภัณฑ์เพื่อเป็นประโยชน์เชิงพาณิชย์ งบประมาณ 200,000 บาท	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
34.โครงการปฏิบัติการการผลิตอาหารตามหลัก GMP	คณะเทคโนโลยีการเกษตร

ตารางที่ 4 สรุปประเภทบริการวิชาการ แหล่งบริการวิชาการ และเครือข่าย

รายการ	คณะ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	คณะ วิทยาการจัดการ	คณะ ครุศาสตร์	คณะ เทคโนโลยี การเกษตร	คณะ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์
ประเภทการฝึกอบรม					
1. โครงการอบรมระยะสั้น	5	5	5	9	10
2. โครงการส่งเสริมใบอนุญาตประกอบอาชีพ	-	1	-	-	-
3. โครงการวิจัย	20	-	1	14	1
รวมโครงการ	25	6	6	23	11
แหล่งบริการวิชาการ					
1. กรมวิทยาศาสตร์บริการ-เครือข่ายถ่ายทอดเทคโนโลยี	1	-	-	-	-
2. กรมอนามัย-เครือข่ายส่งเสริมด้านอนามัยการเจริญพันธุ์	1	-	-	-	-
3. สวทช.-เครือข่าย Glob	1	-	-	-	-
4. ศูนย์บริการวิชาการ-เครือข่ายครุสภา	-	-	1	-	-
5. ครุสภา- ศูนย์การอบรมครูประจำการ	-	-	1	-	-
6. ศูนย์ตรวจสอบคุณภาพสินค้า OTOP	-	-	1	-	1
รวม	3	0	2	0	1
เครือข่าย					
1. เครือข่าย อบต.	-	-	1	-	-
2. เครือข่ายวิชาการ (ศูนย์บริการวิชาการวิชาชีพ)	-	-	1	-	-
3. ศูนย์ภาษาบริการวิชาการ	-	-	-	-	1
4. ศูนย์บริการนักศึกษา กศ.ปช	1	-	1	-	-
ตะพานหิน					
5. ศูนย์บริการนักศึกษา กศ.ปช	-	-	1	-	-
บึงสามพัน					
6. เครือข่ายการจัดการลุ่มน้ำป่าสัก	1	-	-	-	-
รวม	2	0	4	1	1

จากการศึกษาแผนงานยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 5 ปี (พ.ศ. 2551-2554) และแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2551 และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เรื่อง งานบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 พบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ได้จัดทำแผนงานยุทธศาสตร์ด้านบริการวิชาการตรงกับยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการวิชาการแก่สังคม และขยายการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นรวมทั้งสืบสานและเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริทั้งยังมีมาตรการเพื่อรองรับงานด้านบริการวิชาการดังนี้

มาตรการรองรับบริการวิชาการ

1. เพื่อเสริมสร้างแหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพในมหาวิทยาลัย

1.1 ประเภทการฝึกอบรม โครงการอบรมระยะสั้น คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 5 โครงการ คณะวิทยาการจัดการ มีจำนวน 5 โครงการ คณะครุศาสตร์ มีจำนวน 5 โครงการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีจำนวน 9 โครงการ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 10 โครงการ

1.2 โครงการส่งเสริมใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มีจำนวน 1 โครงการ

1.3 โครงการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 20 โครงการ คณะครุศาสตร์ มีจำนวน 1 โครงการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีจำนวน 14 โครงการ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 1 โครงการ

1.4 ประเภทแหล่งบริการวิชาการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ - เครือข่ายถ่ายทอดเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 1 แหล่ง

1.5 แหล่งบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีแหล่งบริการวิชาการในระดับชาติ ประกอบด้วย

1) กรมอนามัย - เครือข่ายส่งเสริมด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ รับผิดชอบดูแลโดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 1 แหล่ง

2) สวทช. - เครือข่าย Glob รับผิดชอบดูแลโดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 1 แหล่ง

3) ศูนย์บริการวิชาการ - เครือข่ายครุสภา รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์ มีจำนวน 1 แหล่ง

4) ครุสภา - ศูนย์การอบรมครูประจำการ รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์มีจำนวน 1 แหล่ง

5) ศูนย์ตรวจสอบคุณภาพสินค้า OTOP รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์มีจำนวน 1 แหล่ง และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวนแหล่ง 1 แหล่ง

6) เครือข่าย อบต. รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์ มีจำนวน 1 เครือข่าย

7) เครื่อง่ายบริการวิชาการ (ศูนย์บริการวิชาการวิชาชีพ) รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์มีจำนวน 1 เครื่อง่าย

8) เครื่อง่ายศูนย์ภาษาบริการวิชาการ รับผิดชอบดูแลโดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวน 1 เครื่อง่าย

9) เครื่อง่ายวิชาการนักศึกษา กศ.ปช. ตะพานหิน รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์มีจำนวน 1 เครื่อง่าย

10) ศูนย์ภาษาบริการนักศึกษา กศ.ปช. บึงสามพัน รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์ มีจำนวน 1 เครื่อง่าย

11) เครื่อง่ายการจัดการลุ่มน้ำป่าสัก รับผิดชอบดูแลโดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 1 เครื่อง่าย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการดำเนินงานและการติดตามประเมินผลความพึงพอใจ การให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาการบริการวิชาการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 300 แบบสอบถาม
เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการใช้บริการวิชาการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดการบริการที่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศ อายุ และรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เสนอในรูปแบบของตารางพร้อม
อธิบายประกอบ สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการวิจัย ดังนี้

X หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ หมายถึง ค่าผลรวมของคะแนนในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การสรุปผลงานวิจัยนำเสนอข้อมูลผลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามอธิบายเป็นตารางดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศชาย	52	17.30
2. เพศหญิง	248	82.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 5 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ
ชาย คิดเป็นร้อยละ 17.30 และคิดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.70

ตารางที่ 6 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 20 ปี	18	6.00
2. อายุ 20 - 30 ปี	19	6.30
3. อายุ 31- 40 ปี	74	24.70
4. อายุ 41 - 50 ปี	139	46.30
5. อายุ 51 ปี ขึ้นไป	50	16.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 6 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ตัวอย่าง ผลการสำรวจพบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.70 และต่ำที่สุด คือ ช่วงอายุ น้อยกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตารางที่ 7 วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. มัธยมหรือต่ำกว่าปริญญาตรี	19	6.30
2. ปริญญาตรี	217	72.30
3. ปริญญาโท	63	21.00
4. ปริญญาเอก	1	0.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 7 วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษา สูงสุดคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.30 รองลงมา คือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และวุฒิกศึกษาน้อยสุด คือปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 8 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักเรียน นิสิต นักศึกษา	18	6.00
2. พนักงานบริษัท	5	1.70
3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ	244	81.30
4. ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย เจ้าของกิจการ	5	1.70
5. อื่น ๆ	28	9.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 8 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 81.30 รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ เช่น ลูกจ้างประจำ อาจารย์ประจำพิเศษ และครู คิดเป็นร้อยละ 9.30 และที่น้อยที่สุด คือ อาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นเพียงร้อยละ 1.70 เท่านั้น

ตารางที่ 9 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. 5,000-10,000 บาท	62	20.70
2. 10,001-20,000 บาท	55	18.30
3. 20,000-30,000 บาท	108	36.00
4. สูงกว่า 30,000 บาท	75	25.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 9 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการสำรวจพบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 และต่ำที่สุด คือ มีรายได้ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นเพียงร้อยละ 20.70

ตารางที่ 10 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน

ข้อความ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการบริหารจัดการสำนักงาน	26	8.70	274	91.30
2. ด้านการบัญชี	27	9.00	273	91.00
3. ด้านการตลาด	16	5.30	284	74.70
4. ด้านการบริหารงานบุคคล	37	12.30	263	87.70
5. ด้านกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร	53	17.70	247	82.30
6. ด้านวิชาการ	163	54.30	137	45.70
7. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย	19	6.30	281	93.70
8. ด้านการสำรวจเก็บข้อมูลสารสนเทศ	38	12.70	262	87.30
9. ด้านการบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	21	7.00	279	93.00
10. ด้าน อื่น ๆ	49	16.30	251	83.70

จากตารางที่ 10 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน ผลการสำรวจ พบว่า ลักษณะของงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมอบหมายมากที่สุด คือ งานด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาคือ งานด้านอื่น ๆ เช่น ครู ธุรการ บริหารงานงบประมาณ และงานด้านการวิเคราะห์นโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 49.00 และ ต่ำที่สุด คือ งานด้านการตลาด คิดเป็นร้อยละ 16.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้ารับการอบรมทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. เคย	216	72.00
2. ไม่เคย	84	28.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้ารับการอบรมบริการวิชาการกับมหาวิทยาลัย ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้าร่วม การอบรมทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 72.00 และผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมการอบรม คิดเป็นร้อยละ 28.00

ตารางที่ 12 จำนวนครั้ง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้าร่วมการอบรมทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยเข้า 1 ครั้ง	94	31.30
2. เคยเข้า 2 ครั้ง	105	35.00
3. เคยเข้า 3 ครั้ง	39	13.00
4. เคยเข้า 4 ครั้ง	22	7.30
5. เคยเข้า 5 ครั้ง	6	2.00
6. มากกว่า 5 ครั้ง	34	11.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 12 จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้าร่วมการอบรมทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย ผลการสำรวจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้าร่วมการอบรมทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยมากที่สุด 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาเคยเข้าร่วม 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.30 และจำนวนครั้งที่เข้าอบรมมากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 13 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจในโครงการอบรมบริการวิชาการฟรีกับทาง
มหาวิทยาลัยราชภัฏ (โดยเลือกลำดับที่สนใจมากที่สุดตามลำดับ 1 , 2 และ 3 ตามลำดับ)

ข้อความ	เลือกลำดับที่ 1		เลือกลำดับที่ 2		เลือกลำดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการเงิน	109	36.30	9	3.00	3	1.00
2. ด้านการบัญชี	86	28.70	22	7.30	6	2.00
3. ด้านภาษีอากร	40	13.30	4	1.30	11	3.70
4. ด้านการตลาด	28	9.30	8	2.70	4	1.30
5. ด้านวิชาการ	10	3.30	32	10.70	23	7.70
6. ด้านการบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	27	9.00	83	27.70	28	9.30
7. ด้านการบริหารงานบุคคล	0	0	41	13.70	63	21.00
8. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย	0	0	68	22.70	48	16.00
9. ด้านการบริหารจัดการสำนักงาน	0	0	11	3.70	36	12.00
10. ด้านการสำรวจเก็บข้อมูลสารสนเทศ	0	0	22	7.30	72	24.00
11. อื่น ๆ	0	0	0	0	6	2.00
รวม	300	100.00	300	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 13 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจในโครงการอบรมบริการวิชาการฟรีกับทางมหาวิทยาลัยราชภัฏ (โดยเลือกลำดับที่สนใจมากที่สุดตามลำดับ 1 , 2 และ 3 ตามลำดับ) ผลการสำรวจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสนใจเข้ารับการอบรมบริการวิชาการฟรีที่ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏจัดขึ้นโดยเลือกลำดับที่ 1 มากที่สุด คือ การอบรมด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 36.30 เลือกลำดับที่ 2 มากที่สุด คือ ด้านการบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 27.70 และเลือกในลำดับที่ 3 มากที่สุด คือ ด้านการสำรวจเก็บข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 24.00

ตารางที่ 14 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่อเนื่องโดยเสียค่าใช้จ่าย

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. มา	248	82.70
2. ไม่มา	52	17.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 14 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่อเนื่องโดยเสียค่าใช้จ่ายผลการสำรวจพบว่าถ้ามีการเก็บค่าใช้จ่ายในการอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมาเข้ารับการอบรม คิดเป็นร้อยละ 82.70 และไม่มาเข้ารับการอบรม คิดเป็นร้อยละ 17.30

ตารางที่ 15 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจในกลุ่มวิชาของคณะ ในการนำวุฒิบัตรที่ได้รับในรายวิชานั้น ไปปรับเป็นหลักสูตรต่อเนื่องในการเรียนหลักสูตรปกติ

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	117	39.00
2. คณะวิทยาการจัดการ	34	11.30
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	56	18.70
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	6.00
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	10	3.30
6. ไปปรับในหลักสูตรที่สูงกว่าปริญญาตรี	65	21.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 15 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจในกลุ่มวิชาของคณะ ในการนำวุฒิบัตรที่ได้รับในรายวิชานั้น ไปปรับเป็นหลักสูตรต่อเนื่องในการเรียนหลักสูตรปกติผลการสำรวจพบว่าถ้านำวุฒิบัตรที่ได้รับในรายวิชานั้น ไปปรับเป็นหลักสูตรต่อเนื่องในการเรียนการสอน ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจไปปรับในกลุ่มของคณะ ครุศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือจะนำไปปรับในหลักสูตรที่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.70 และต่ำสุดนำไปปรับใช้ในคณะเทคโนโลยีการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 3.30

ตารางที่ 16 จำนวนของวัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการได้รับหลังจากเข้ารับ
การอบรม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม	119	39.70
2. ต้องการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	46	15.30
3. ต้องการนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจที่ทำอยู่	6	2.00
4. ต้องการนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่	124	41.30
5. อื่น ๆ	5	1.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 16 จำนวนของวัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการได้รับหลังจาก
เข้ารับการอบรมผลการสำรวจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้รับหลังจากเข้า
รับการอบรมมากที่สุด คือ ต้องการนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ คือเป็นร้อยละ 41.30
รองลงมาคือ ต้องการศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 39.70 และต่ำสุด คือ อื่น ๆ นอกเหนือ
จากทั้ง 4 ข้อ เช่น นำไปสอนนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 1.70

ตารางที่ 17 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับ ของแหล่งข้อมูลในการเข้ารับการอบรม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. จากคนรู้จัก	98	32.70
2. สถานีวิทยุ	4	1.30
3. สถานีโทรทัศน์	12	12.00
4. หนังสือพิมพ์	1	0.30
5. นิตยสาร	1	0.30
6. อินเทอร์เน็ต	48	16.00
7. อื่น ๆ	136	45.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 17 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับ ของแหล่งข้อมูลในการเข้ารับการอบรมผลการสำรวจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลในการเข้ารับการอบรม มากที่สุด คือ จากอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ และจดหมายราชการ คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา คือ จากคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 32.70 และต่ำสุดคือ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 18 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการของรูปแบบ ในการจัดบริการวิชาการ
ของ มหาวิทยาลัย

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
1. จัดโดยมหาวิทยาลัย โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัยเป็นวิทยากร	24	8.00
2. จัดโดยมหาวิทยาลัย โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิกภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นวิทยากร	18	6.00
3. จัดโดยมหาวิทยาลัย โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นวิทยากรและร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	225	75.00
4. อื่น ๆ	33	11.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 18 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการของรูปแบบ ในการจัดบริการวิชาการของ มหาวิทยาลัย ผลการสำรวจ พบว่าจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการรูปแบบการจัดการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ที่ต้องการ มากที่สุด คือ การจัดโดยมหาวิทยาลัย โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นวิทยากรและร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา คือ อื่น ๆ เช่น จัดวิทยากรที่มีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 11.00 และต่ำสุด คือ จัดโดยมหาวิทยาลัย โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิกภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นวิทยากร คิดเป็นร้อยละ 6.00

ส่วนที่ 3 ประเด็นวัดความพึงพอใจ

ตารางที่ 19 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านวิทยากร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. มีความรู้และเชี่ยวชาญในสาขาที่จัดอบรมเป็นอย่างดี	4.46	0.718
2. มีทักษะในการนำเสนอที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและมีการจัดลำดับเนื้อหาที่เหมาะสม	4.38	0.671
3. มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.19	0.702
4. ข้อมูลที่นำเสนอมีความถูกต้องและทันสมัย	4.36	0.657
5. มีการใช้ภาษาที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย	4.32	0.684
6. เนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ในการจัดอบรม	4.31	0.738
7. การจัดลำดับเนื้อหามีความเหมาะสม	4.22	0.721
8. มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่จัดอบรม	4.15	0.756

จากตารางที่ 19 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านวิทยากร ผลการสำรวจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับวิทยากรที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในสาขาที่จัดอบรมเป็นอย่างดี มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับวิทยากรที่มีทักษะในการนำเสนอที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและมีการจัดลำดับเนื้อหาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับวิทยากรมีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่จัดอบรมน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ตารางที่ 20 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. มีสื่อและเครื่องมือที่ทันสมัย	4.46	4.219
2. มีการแจกเอกสารข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการอบรม	4.18	0.806
3. เอกสารข้อมูลที่จัดเตรียมไว้มีความเพียงพอต่อผู้เข้ารับการอบรม	4.18	0.796
4. มีการจัดที่นั่งที่สะดวกสบายและมีเพียงพอต่อผู้เข้ารับการอบรม	4.00	0.934
5. มีเครื่องปรับอากาศเพื่อถ่ายเทอากาศ	3.94	1.214
6. ห้องจัดอบรมมีแสงสว่างที่เพียงพอ	4.11	0.980
7. สถานที่ที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.19	0.887
8. สถานที่ที่จัดอบรมโดยรวมมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดสวยงามและเหมาะสม	4.13	0.889

จากตารางที่ 20 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสื่อและเครื่องมือที่ทันสมัย มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับสถานที่ที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านมีการแจกเอกสารข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการอบรม และเอกสารข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ให้มีความเพียงพอต่อผู้เข้ารับการอบรม น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18

ตารางที่ 21 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D
1. ให้คำแนะนำที่ถูกต้องและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.25	0.675
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.36	0.632
3. ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.35	0.675
4. มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับ งานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.46	0.634
5. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้เข้า รับการอบรม	4.28	0.667
6. ได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่เข้ารับ การอบรม	4.32	0.653
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.41	0.635
8. มีน้ำใจ และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.44	0.654

จากตารางที่ 21 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านมีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 รองลงมา คือผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความมีน้ำใจ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านของการให้คำแนะนำที่ถูกต้องและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ของเจ้าหน้าที่ น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ตารางที่ 22 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการจัดอบรม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. มีการจัดลำดับก่อน – หลัง	4.24	0.688
2. ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม	4.18	0.681
3. ขั้นตอนในการจัดอบรมมีความเหมาะสม	4.21	0.646
4. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ	4.22	0.659
5. มีความเสมอภาคทุกกระบวนการในการให้บริการ	4.30	0.642
6. มีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.08	0.757
7. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.21	0.656
8. มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	4.17	0.683

จากตารางที่ 22 ประเด็นวัดความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการจัดอบรมผลการสำรวจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการจัดอบรมมากที่สุดคือ ความมีความเสมอภาคทุกกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการมีการจัดลำดับ ก่อน – หลัง ของผู้เข้ารับการอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการมีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

**ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่าง เพศ อายุ และรายได้ ของผู้ตอบ
แบบสอบถาม**

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศกับวิทยากร

ความพึงพอใจ มีการใช้ภาษาที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย	เพศ ชาย	เพศ หญิง	รวม	P-Value
มากที่สุด	14	120	134	0.007
มาก	29	102	131	
ปานกลาง	8	26	34	
น้อย	1	0	1	
น้อยที่สุด	0	0	0	
รวม	52	248	300	

จากตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศกับวิทยากร พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.007 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในการใช้ภาษาที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศกับวิทยากร

ความพึงพอใจ เนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ในการจัดอบรม	เพศ ชาย	เพศ หญิง	รวม	P-Value
มากที่สุด	19	125	144	0.021
มาก	18	89	107	
ปานกลาง	15	34	49	
น้อย	0	0	0	
น้อยที่สุด	0	0	0	
รวม	52	248	300	

จากตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศกับวิทยากร พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.021 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ในการจัดอบรม ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศกับวิทยากร

ความพึงพอใจ มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่จัด อบรม	เพศ ชาย	เพศ หญิง	รวม	P-Value
มากที่สุด	15	92	107	0.013
มาก	19	118	137	
ปานกลาง	16	35	51	
น้อย	2	3	5	
น้อยที่สุด	0	0	0	
รวม	52	248	300	

จากตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศกับวิทยากร พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.013 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในการมีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่จัดอบรม ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับวิทยากร

ความพึงพอใจ มีความรู้และเชี่ยวชาญใน สาขาวิชาที่จัดอบรมเป็น อย่างดี	น้อย กว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี	รวม	P- Value
มากที่สุด	10	13	42	79	31	175	0.027
มาก	3	2	23	49	14	91	
ปานกลาง	5	4	6	11	5	31	
น้อย	0	0	3	0	0	3	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	0	
รวม	18	19	74	139	50	300	

จากตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับวิทยากร พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.027 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอายุที่ต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่จัดอบรม ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับวิทยากร

ความพึงพอใจ มีการให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน	น้อย กว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี	รวม	P- Value
มากที่สุด	4	7	27	44	23	105	0.017
มาก	10	7	36	77	23	153	
ปานกลาง	2	5	10	18	3	38	
น้อย	2	0	1	0	1	4	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	0	
รวม	18	19	74	139	50	300	

จากตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับวิทยากร พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.017 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับวิทยากร

ความพึงพอใจ มีการใช้ภาษาที่ถูกต้อง และเข้าใจง่าย	น้อย กว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี	รวม	P- Value
มากที่สุด	10	5	34	59	26	134	0.036
มาก	5	10	32	64	20	131	
ปานกลาง	2	4	8	16	4	34	
น้อย	1	0	0	0	0	1	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	0	
รวม	18	19	74	139	5	300	

จากตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับวิทยากร พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.036 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในการใช้ภาษาที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ มีเครื่องปรับอากาศเพื่อ ถ่ายเทอากาศ	น้อย กว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี	รวม	P- Value
มากที่สุด	3	9	40	61	24	137	0.026
มาก	5	6	15	27	14	67	
ปานกลาง	8	1	12	26	6	53	
น้อย	2	3	2	14	6	27	
น้อยที่สุด	0	0	5	11	0	16	
รวม	18	19	74	139	50	300	

จากตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.026 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและความพึงพอใจในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศเพื่อถ่ายเทอากาศ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจ ให้บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็วดูแลเอาใจ ใส่กระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการ	น้อย กว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี	รวม	P- Value
มากที่สุด	12	6	36	54	27	135	0.037
มาก	6	9	36	69	20	140	
ปานกลาง	0	4	2	16	3	25	
น้อย	0	0	0	0	0	0	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	0	
รวม	18	19	74	139	50	300	

จากตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.037 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจ ได้รับการบริการอย่าง เหมาะสมเมื่อเทียบกับ ผู้อื่นที่เข้ารับการอบรม	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี	รวม	P- Value
มากที่สุด	10	6	30	55	26	26	0.004
มาก	4	11	42	68	19	19	
ปานกลาง	3	2	2	16	5	5	
น้อย	1	0	0	0	0	0	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	0	
รวม	18	19	74	139	50	300	

จากตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการอย่างเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่เข้ารับการอบรม ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเป็นอย่างดี	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี	รวม	P- Value
มากที่สุด	12	6	35	62	33	148	0.001
มาก	4	12	37	63	14	130	
ปานกลาง	1	1	2	14	3	21	
น้อย	1	0	0	0	0	1	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	0	
รวม	18	19	74	139	50	300	

จากตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับกระบวนการและขั้นตอนในการจัดอบรม

ความพึงพอใจ มีการจัดลำดับก่อน-หลัง	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี	รวม	P- Value
มากที่สุด	12	5	27	45	24	113	0.028
มาก	3	8	40	80	20	151	
ปานกลาง	3	6	7	13	5	34	
น้อย	0	0	0	1	0	1	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	1	1	
รวม	18	19	74	139	50	300	

จากตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับกระบวนการและขั้นตอนในการจัดอบรม พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.028 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในการมีการจัดลำดับก่อน- หลัง ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับกระบวนการและขั้นตอนในการจัดอบรม

ความพึงพอใจ มีความเสมอภาคทุก กระบวนการในการ ให้บริการ	น้อย กว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี	รวม	P- Value
มากที่สุด	12	6	30	49	22	119	0.008
มาก	5	10	39	76	25	155	
ปานกลาง	1	3	4	14	2	24	
น้อย	0	0	1	0	1	2	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	0	
รวม	18	19	74	139	50	300	

จากตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง อายุกับกระบวนการและขั้นตอนในการจัดอบรม พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในความมีความเสมอภาคทุกกระบวนการในการให้บริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับวิทยากร

ความพึงพอใจ มีความรู้และเชี่ยวชาญใน สาขาวิชาที่จัดอบรมเป็นอย่างดี	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	รวม	P- Value
มากที่สุด	30	34	61	50	175	0.031
มาก	18	16	36	21	91	
ปานกลาง	13	3	11	4	31	
น้อย	1	2	0	0	3	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	
รวม	62	55	108	75	300	

จากตารางที่ 35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับวิทยากร พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.031 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในใจวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่จัดอบรม ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับวิทยากร

ความพึงพอใจ การจัดลำดับเนื้อหามีความ เหมาะสม	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	รวม	P- Value
มากที่สุด	18	22	39	37	116	0.015
มาก	28	24	56	28	136	
ปานกลาง	16	7	13	10	46	
น้อย	0	2	0	0	2	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	
รวม	62	55	108	75	300	

จากตารางที่ 36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับวิทยากร พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.015 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในการมีการจัดลำดับเนื้อหาที่มีความเหมาะสม ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ มีการจัดที่นั่งที่สะดวกสบายและมี เพียงพอต่อผู้เข้ารับการอบรม	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	รวม	P- Value
มากที่สุด	18	28	29	33	108	0.018
มาก	26	16	44	19	105	
ปานกลาง	15	9	25	21	70	
น้อย	3	2	9	0	14	
น้อยที่สุด	0	0	1	2	3	
รวม	62	55	108	75	300	

จากตารางที่ 37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.018 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในการจัดที่นั่งที่สะดวกสบายและมีเพียงพอต่อผู้เข้ารับการอบรม ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ มีเครื่องปรับอากาศเพื่อถ่ายเท อากาศ	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	รวม	P- Value
มากที่สุด	21	37	42	37	137	0.020
มาก	18	8	26	15	67	
ปานกลาง	15	4	21	13	53	
น้อย	8	3	10	6	27	
น้อยที่สุด	0	3	9	4	16	
รวม	62	55	108	75	300	

จากตารางที่ 38 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.020 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจห้องที่มีเครื่องปรับอากาศเพื่อถ่ายเทอากาศ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการเป็นอย่างดี	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	รวม	P- Value
มากที่สุด	29	29	41	49	148	0.009
มาก	30	24	54	22	130	
ปานกลาง	2	2	13	4	21	
น้อย	1	0	0	0	1	
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	
รวม	62	55	108	75	300	

จากตารางที่ 39 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในรายได้กับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่พบว่า ค่า P-Value เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับและมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อบูรณาการเรียนการสอน การวิจัยแหล่งบริการวิชาการ และปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่ยอมรับระดับชาติ

การศึกษาวิจัยการบูรณาการการอบรมเข้ากับรายวิชาและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้จัดให้มีการฝึกอบรม พัฒนาการเรียนการสอน มีโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติของจังหวัดเพชรบูรณ์ อบรมวันที่ 20-22 มิถุนายน 2550 ณ ห้องประชุม อาคารสิรินธร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เนื้อหาการอบรมวิชา มีการอบรมเรื่องการวางแผนและกำกับดูแลการจัดการสิ่งแวดล้อม เนื้อหาวิธีการวางแผนยุทธศาสตร์ การวางแผนและกำกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เนื้อหาการวางแผนบริหารโครงการ และการประเมินโครงการ สถานการณ์ด้านการจัดการขยะมูลฝอยของประเทศไทยในภาพรวมและการจัดการขยะมูลฝอยในจังหวัดเพชรบูรณ์ ระบบการกำจัด จัดเก็บมูลฝอยในชุมชนและการจัดกลุ่มการจัดการขยะตามพื้นที่ สถานการณ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในจังหวัดเพชรบูรณ์ ปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในจังหวัดเพชรบูรณ์และการบำบัดน้ำเสียในชุมชน และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมในจังหวัดเพชรบูรณ์

วันที่ 22-24 สิงหาคม 2550 จัดการอบรม โครงการอบรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติของจังหวัดเพชรบูรณ์ รุ่นที่ 2 สถานที่อบรม อาคารสิรินธร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เนื้อหาเรื่อง สถานการณ์ด้านการจัดการขยะมูลฝอยของประเทศไทยในภาพรวมและการจัดการขยะมูลฝอยในจังหวัดเพชรบูรณ์ ระบบการจัดเก็บขยะมูลฝอยและระบบกำจัดขยะมูลฝอย และการจัดเก็บขยะมูลฝอยตามพื้นที่ ในชุมชน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้นำนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา ชีวิตกับสิ่งแวดล้อมเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชา ความหมาย ความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความสัมพันธ์เชิงระบบระหว่างมนุษย์ กับสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ การอนุรักษ์ ความหลากหลายทางชีวภาพในท้องถิ่น การดำเนินกิจกรรมโดยใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน การส่งเสริม บำรุงรักษาและคุ้มครองคุณภาพของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติตามหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน ผู้สอนรายวิชา อาจารย์พัฒนทิพย์ แก้วแกมทอง ได้นำนักศึกษาเข้าร่วมอบรมสัมมนาในกิจกรรมวันที่ 22-24 สิงหาคม 2550 ในจำนวนผู้เข้ารับการอบรม มีนักศึกษาชื่อ ชิดชนก ธีระสาโรช และนางสาวศิริรัตน์ คิตบา ได้นำแนวคิดของการอบรมมาจัดการทำงานวิจัย ชื่อ โครงการวิจัยเรื่องการศึกษาและการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากผ้าเพื่อเพิ่มมูลค่าเชิงพาณิชย์

การฝึกอบรมของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วันที่ 28-29 มิถุนายน 2550 รุ่นที่ 1 โครงการอบรมเรื่องเทคนิคการตรวจสอบคุณภาพอาหารทางกายภาพและชีวภาพ ณ ห้องประชุม 1 อาคารสิรินธร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เนื้อเรื่อง มาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหาร แนวทางการผลิตอาหารตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี (GMP) ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร (HACCP) และการอบรม วันที่ 19-20 กรกฎาคม 2550 อบรมเรื่อง มาตรฐานความปลอดภัยอาหาร แนวทางการผลิตอาหารตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี (GMP) ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร (HACCP) นายพรศักดิ์ ขวัญเงิน อยู่บ้านเลขที่ 26 หมู่ 6 ตำบลหลักค่าน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ และนางสาว นุชนภา รางวัลนา อยู่บ้านเลขที่ 27 หมู่ 3 ตำบลตะเบาะ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งสองคน เป็นบุคคลที่เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ ในรุ่นที่ 1 วันที่ 28-29 มิถุนายน 2550 ต่อมา นายพรศักดิ์ ขวัญเงิน และนางสาว นุชนภา รางวัลนา ได้ร่วมกันทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ผงไหมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เส้นก๋วยเตี๋ยว ปิดเล่มรายงานการวิจัยในวันที่ 13 มิถุนายน 2551

จากการฝึกอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำวิชาการที่ได้ศึกษาไปประยุกต์และบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนในวิชาที่เปิดสอน และนำผลการอบรมไปใช้ในการพัฒนาระดับความสำเร็จของงานด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

การบูรณาการยุทธศาสตร์และแผนงานด้านการบริการวิชาการ

การบูรณาการ ฝึกอบรมในโครงการอบรมระยะสั้น และงานวิจัย ได้จัดทำการบูรณาการ แผนงานด้านการบริการวิชาการ โดยจัดให้มีกิจกรรมการระดมสมอง มีการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ในวันที่ 28 สิงหาคม 2551 และวันที่ 3 กันยายน 2551 โดยเชิญผู้เข้าร่วมทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการวิชาการ โดยนำแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละคณะมาวิเคราะห์ทำกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเกษตรและเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ โดยแบ่งกลุ่มตามคณะ กำหนดตามยุทธศาสตร์ของแต่ละคณะว่ากิจกรรมใดที่ได้ทำตามยุทธศาสตร์ไปบ้างแล้ว และมียุทธศาสตร์ใดที่ยังไม่ได้ทำบ้าง พิจารณาจากความสำเร็จในแต่ละกิจกรรมก่อน และ ตามลำดับความสำคัญของกิจกรรม ในการให้น้ำหนักและพิจารณาความสำคัญ มากำหนดความสัมพันธ์ร่วมกัน โดยมียุทธศาสตร์ และแผนงานที่ทุกคณะมีความคิดเห็นและให้น้ำหนักในแผนงานนั้นว่าควรมีแผนงานใดบ้าง และยุทธศาสตร์ใด ที่กำหนดน้ำหนักของแต่ละคณะ เมื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนรวมแล้ว ได้คำยุทธศาสตร์ที่เห็นว่าทุกคณะมีการกำหนดน้ำหนักและสามารถทำได้อย่างรวดเร็วสำเร็จตามโครงการ และให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก มี 2 แผนยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การบริการวิชาการและอาชีพชุมชน ประกอบด้วยกิจกรรมคือ

1. มีแผนงาน การอบรมสัมมนา ระยะสั้น
2. ศูนย์ตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ ชุมชน (OTOP)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ความร่วมมือกับชุมชน ประกอบด้วยกิจกรรมคือ

1. จัดตั้งศูนย์ภาษาและบริการวิชาการ
2. ศูนย์ให้บริการนักศึกษา สาขาตะพานหิน บึงสามพัน

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อเกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและองค์กรใน ชุมชนในการพัฒนาสังคม ชุมชนแห่งการเรียนรู้

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีแหล่งบริการวิชาการในระดับท้องถิ่นส่วนมาก การบริการวิชาการที่เป็นแหล่งมีความพร้อม และความสม่ำเสมอในการให้บริการวิชาการ เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ แผนงานด้านการบริการวิชาการ แต่ยังคงขาดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการประสานงานให้แหล่งบริการวิชาการมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บุคลากรต้องเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเด่นเฉพาะในการเป็นผู้ประสานบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้ง 2 ฝ่าย คือ ผู้เข้ารับการอบรมพัฒนา และผู้ที่จะไปพัฒนาผู้เข้ารับการพัฒนาอีกทอดหนึ่ง

การเพิ่มแหล่งบริการวิชาการต้องได้รับความร่วมมือโดยตรงจากผู้บริหาร ที่ผ่านมาไม่มีส่วนในการผลักดันโดยตรง ผลักดันผ่านในรูปงบประมาณ ซึ่งถ้าจะพัฒนาแหล่งบริการวิชาการแล้วจะต้องจัดให้มีหน่วยงานเฉพาะในการบริการและการดำเนินงาน มีนโยบายในการดำเนินงานอย่างชัดเจนมากขึ้น มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีความพร้อมด้านเครื่องมือ มีเครื่องมือที่ทันสมัย มีราคาแพงและสามารถให้บริการได้ แต่ไม่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องได้เนื่องจากขาดงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง มีบุคลากรมีเจ้าหน้าที่ดูแล มีอาจารย์ควบคุมที่มีความรู้มีประสบการณ์ในการใช้เครื่องมือ ผู้บริหารมีความตระหนักและจัดงบประมาณสนับสนุนแต่มีจำนวนไม่มาก มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ยังมีหน่วยงานภายในสนับสนุน คือ สถาบันวิจัย คณะบดี และหน่วยงานต่าง ๆ ได้ประสานหน่วยงานภายนอก เข้ามาทำการสำรวจและติดต่อ แต่ขาดการประสานงานที่ดีจึงยังไม่เป็นที่ยอมรับในการเป็นเครือข่าย การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในมหาวิทยาลัยมากขึ้น เพื่อให้มีแหล่งบริการวิชาการเพิ่มเติม การเป็นแหล่งหรือศูนย์การบริการวิชาการนั้นต้องได้รับการยอมรับจากหน่วยงานก่อน

แหล่งบริการวิชาการระดับชาติที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีอยู่ 6 แหล่งคือ

1. เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการด้านอนามัยเจริญพันธุ์ของกรมอนามัย
2. เครือข่ายความร่วมมือกับ สวทช. กับเครือข่ายโครงการ Globe
3. เครือข่ายความร่วมมือ กรมวิทยาศาสตร์การบริการ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เทคโนโลยี

4. ศูนย์ตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน ความร่วมมือกับกรมพัฒนาชุมชน
5. เครือข่ายบริการวิชาการ องค์การบริหารส่วนตำบล กับคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

6. เครือข่ายวิชาชีพครู โดยคณะครุศาสตร์ร่วมกับ ครุสภา

การสร้างเครือข่ายที่มีอยู่เป็นลักษณะตามภารกิจของมหาวิทยาลัยและจัดดำเนินงานตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ดังนั้นเมื่องบประมาณที่จำกัดทำให้การบริการไม่ต่อเนื่อง สม่าเสมอ และต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีหลักฐานในการให้บริการ มีผู้เข้ารับบริการ มีเจ้าหน้าที่ประจำ โดยจะต้องกำหนดผู้รับผิดชอบโครงการโดยตรง แหล่งบริการวิชาการที่มีอยู่ดังนี้

ศูนย์บริการวิชาการ ได้รับการสนับสนุนจากกรมวิชาการ เน้นให้นักเรียนชั้นพื้นฐานเป็นหลักและให้นักเรียนได้เข้าเรียนรู้ในศูนย์ รับผิดชอบโดย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ศูนย์แหล่งเรียนรู้ทางธรณีวิทยา คณะวิทยาศาสตร์มีความพร้อมมีเครื่องมือ มีบุคลากร แต่ขาดความร่วมมือโดยตรงในการพัฒนาศูนย์

ศูนย์พัฒนาครูภูมิวิทย์ ดูแลโดยคณะครุศาสตร์ ยังขาดจุดเน้นในการพัฒนาศูนย์ให้เป็นตัวแบบอย่างของหน่วยงานท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

ศูนย์ภาษาต่างประเทศ ดูแลโดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีบุคลากรพร้อมในการให้บริการ แต่ขาดความร่วมมือจากบุคคลภายนอกในการได้รับการยอมรับในการสอบเทียบระดับความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ

การติดต่อประสานงานในการให้เป็นที่ยอมรับแหล่งบริการวิชาการในระดับชาติที่ผ่านมา การบริการแหล่งบริการวิชาการในระดับชาติยังไม่พร้อมมากนัก การดำเนินงานติดต่อระหว่างอาจารย์กับบุคคลภายนอกมีช่องทางในการดำเนินการคือ

1. In-Out มีความร่วมมือจากอาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ได้ไปเข้าร่วมทำงานกับหน่วยงานภายนอก หรือคณะบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยฯ และได้เชิญมาทำการสำรวจติดต่อเพื่อการเป็นแหล่งบริการวิชาการระดับชาติจากหน่วยงานภายนอก

2. Out-In ผู้บริหารเป็นผู้ติดต่อประสานงาน มาในรูปของความร่วมมือตามข้อตกลงร่วมของหน่วยงานต้นสังกัดกับสถานศึกษาเป็นไปตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น โครงการ Globe เป็นความร่วมมือกับ สวทช. และกรมอนามัยผู้บริหารร่วมมือกับกรมวิทยาศาสตร์กับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และเครือข่ายพัฒนาวิชาชีพครู

3. หน่วยงาน + หน่วยงาน หน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น เช่นกรมพัฒนาชุมชนในการพัฒนาเป็นศูนย์ตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน และหน่วยงานในมหาวิทยาลัยตั้งศูนย์บริการวิชาการเครือข่าย 5 คณะเพื่อรองรับแต่การดำเนินงานยังจัดเป็นระดับท้องถิ่น โดยยังสามารถหาเครือข่ายสร้างผู้ให้บริการอื่นที่เข้าร่วมให้บริการที่มาจากจังหวัดอื่นข้างเคียง จึงยังคงเป็นระดับท้องถิ่น ยังขาดหนังสือความตกลงร่วมมือ หรือบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding: MOU)

การให้บริการวิชาการในการวัดระดับนั้นจะต้องมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการ มีการจัดบันทึกอย่างสม่ำเสมอ มีการเก็บหลักฐาน ในการแสดงความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์หรือแหล่งนั้น ซึ่งต้องใช้เจ้าหน้าที่ประจำในแหล่งบริการนั้นแต่เนื่องจากมีงบประมาณที่จำกัดทำให้ศูนย์หรือแหล่งเหล่านี้มีการบริการที่ไม่ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่จะทำให้มีบุคคลภายนอกรู้จักและเข้ามาใช้บริการ

ด้านความพร้อมในการรองรับแหล่งบริการวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยมีงบประมาณสนับสนุน สถานที่ บุคลากรแต่มหาวิทยาลัยยังขาดในประเด็นดังนี้

1. มหาวิทยาลัยขาดกลไกในการทำให้แหล่งบริการวิชาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. มหาวิทยาลัยควรมีจุดเน้นเฉพาะด้านให้สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัย
3. แหล่งบริการวิชาการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับงบประมาณ จึงทำให้มหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวง ยุทธศาสตร์จังหวัด และยุทธศาสตร์ของสำนักงานการอุดมศึกษาด้วยจึงจะทำให้มหาวิทยาลัยมีงบประมาณจากภายนอกสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

4. ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมีการกระจายตัวไม่มีจุดเน้น และไม่ได้ดำเนินงานตามทีวางแผนไว้

5. ขาดการสังเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์
6. ขาดผู้รับผิดชอบดูแลงานด้านบริการวิชาการโดยตรง
7. มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญและมีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาแหล่งบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จัดทำในรูปแบบของคณะกรรมการ และมีการนำเสนอโครงการสนับสนุนให้สอดคล้องตามภารกิจ เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ และความเป็นลักษณะเด่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ตามความเชี่ยวชาญของอาจารย์แนวทางเสนอให้มีจุดเน้นการบริการวิชาการด้านการเกษตร และการท่องเที่ยว ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ มีดังนี้

1. แหล่งบริการวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์มีเครื่องมือทันสมัยในการตรวจสอบชั้นสูงทางวิทยาศาสตร์ ที่สามารถให้บริการวิชาการแก่ชุมชน วิสาหกิจชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ซึ่งโปรแกรมวิชาเคมี เน้นการจัดตรวจสอบวิเคราะห์ตัวอย่าง ส่วนประกอบทางเคมี โปรแกรมสาธาณสุข ในการบริการวิชาชีพและบริการชุมชนด้านสาธาณสุข โปรแกรมภาษาต่างประเทศ ให้บริการวิชาการภาษาต่างประเทศ

2. แหล่งบริการด้านการท่องเที่ยว ศูนย์บริการข้อมูล แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก และการบริการจัดหาที่พัก ร้านอาหาร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัด และสมาคมการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์

3. แหล่งบริการด้านการเกษตร มีหน่วยงานคณะเทคโนโลยีการเกษตร ให้บริการเชื่อมโยงพืชเศรษฐกิจของจังหวัด ให้สอดคล้องกับข้อมูลท้องถิ่น เน้นการวิจัยด้านการเกษตร และเน้นการทำประโยชน์ตามเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้เป็นวาระของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการตามพันธกิจ และจุดเน้นของมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินงานตามแผนและติดตามการให้บริการวิชาการ ทั้งบูรณาการการเรียนการสอน ปรับปรุงแหล่งให้บริการวิชาการให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา อีกทั้งผลที่ได้รับยังทำให้มหาวิทยาลัยนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปพัฒนาให้เกิดผลเป็นรูปธรรมได้ ทั้งยังเพิ่มคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ให้มีคะแนนที่สูงขึ้นได้อีก

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นจำนวนผู้เข้ารับการอบรมที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์จัดอบรมให้ฟรี ทุกคนในช่วงที่ทำการศึกษาวิจัย เก็บข้อมูล ในช่วงระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2551 ถึงวันที่ 16 สิงหาคม 2551 โดยจำนวนประชากรเป็นผู้เข้ารับการอบรมบริการวิชาการ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายจากผู้เข้ารับการอบรม จำนวนประชากรจาก 1,000 คน ได้ใช้วิธีการสุ่มจากจำนวนตัวอย่าง 300 แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มีทั้งแบบสอบถาม เพื่อทราบผลการดำเนินการบริการวิชาการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และใช้แบบสัมภาษณ์ในการสอบถามผู้บริหาร บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ในการพัฒนาแหล่งบริการวิชาการ และแนวทางการพัฒนาด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยเป็นข้อ ๆ ตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้ คือ

วัตถุประสงค์ ที่ 1 เพื่อศึกษาการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการตามพันธกิจและจุดเน้นมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีแผนด้านบริการวิชาการ และมีการจัดงบประมาณสนับสนุนในรูปแบบของงบประมาณประจำปี มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ แผนปฏิบัติการ โดยสนับสนุนให้ทุกคนได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของคณะต่าง ๆ แต่ก็ยังมีบางคณะที่ไม่มีแผนปฏิบัติการหรือแผนยุทธศาสตร์ระดับคณะในบางคณะ โดยจัดการดำเนินงานด้านบริการวิชาการตามงบประมาณที่ได้รับ ทำให้บางโครงการไม่มีจุดเน้นตรงกับลักษณะของมหาวิทยาลัย มีจำนวนโครงการที่มาก หลายโครงการ สำหรับมาตรการที่มหาวิทยาลัยมีรองรับด้านการบริการวิชาการ คือ

1. เพื่อเสริมสร้างแหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพในมหาวิทยาลัย

1.1 ประเภทบริการวิชาการ โครงการอบรมระยะสั้นคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 1 โครงการ คณะวิทยาการจัดการ มีจำนวน 12 โครงการ คณะครุศาสตร์ มีจำนวน 12 โครงการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีจำนวน 4 โครงการ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 2 โครงการ

1.2 ประเภทบริการวิชาการ โครงการส่งเสริมใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มีจำนวน 1 โครงการ

1.3 ประเภทบริการวิชาการ โครงการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 20 โครงการ คณะครุศาสตร์ มีจำนวน 1 โครงการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีจำนวน 14 โครงการ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 1 โครงการ

1.4 ประเภทแหล่งบริการวิชาการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ – เครือข่ายถ่ายทอดเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 1 แหล่ง

1.5 แหล่งบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีแหล่งบริการวิชาการในระดับชาติ ประกอบด้วย

1) กรมอนามัย - เครือข่ายส่งเสริมด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ รับผิดชอบดูแลโดย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 1 แหล่ง

2) สวทช. – เครือข่าย Glob รับผิดชอบดูแลโดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 1 แหล่ง

3) ศูนย์บริการวิชาการ – เครือข่ายครุสภา รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์ มีจำนวน 1 แหล่ง

4) ครุสภา – ศูนย์การอบรมครูประจำการ รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์มีจำนวน 1 แหล่ง

5) ศูนย์ตรวจสอบคุณภาพสินค้า OTOP รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์มีจำนวน 1 แหล่ง และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวนแหล่ง 1 แหล่ง

6) เครือข่าย อบต. รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์ มีจำนวน 1 เครือข่าย

7) เครือข่ายบริการวิชาการ (ศูนย์บริการวิชาการวิชาชีพ) รับผิดชอบดูแลโดยคณะครุศาสตร์มีจำนวน 1 เครือข่าย

8) เครือข่ายศูนย์ภาษาบริการวิชาการ รับผิดชอบดูแลโดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวน 1 เครือข่าย

9) เครื่องช่วยวิชาการนักศึกษา กศ.ปช. ตะพานหิน รับผิดชอบดูแลโดยคณะครู
ศาสตร์มีจำนวน 1 เครื่องช่วย

10) ศูนย์ภาษาบริการนักศึกษา กศ.ปช. บึงสามพัน รับผิดชอบดูแลโดยคณะครู
ศาสตร์ มีจำนวน 1 เครื่องช่วย

11) เครื่องช่วยการจัดการกลุ่มน้ำป่าสัก รับผิดชอบดูแลโดยคณะวิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยี มีจำนวน 1 เครื่องช่วย

วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาผลการดำเนินการบริการวิชาการและการติดตามการดำเนินการบริการ
วิชาการ

การศึกษาวิจัยโดยการจัดส่งแบบสอบถามให้ผู้เข้ารับการอบรมบริการวิชาการตอบ
แบบสอบถามจำนวน 300 แบบสอบถาม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความพึงพอใจมากเป็นผู้เข้า
รับการอบรมมืออาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการมีสัดส่วนถึงร้อยละ 81.30 และมีวุฒิ
การศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากถึงร้อยละ 21.70 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อมหาวิทยาลัย
เป็นด้าน ๆ ดังนี้

1) ด้านวิทยากร ผู้รับบริการภายนอกต้องการให้มหาวิทยาลัยฯ ใช้ผู้ทรงคุณวุฒิภายในและ
ภายนอกมหาวิทยาลัยฯ เป็นวิทยากรร่วมกับหน่วยงานภายนอก คิดเป็นร้อยละ 75.00 ตรงความ
ต้องการของผู้มารับการอบรม ให้ความสำคัญต่อวิทยากรในการนำเสนอหัวข้อที่ชัดเจนและเข้าใจ
ง่ายมีความเหมาะสมกับเนื้อหา

2) ด้านสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก มหาวิทยาลัยฯ จัดสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกที่
เหมาะสมความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีเอกสาร ข้อมูลแจกแก่ผู้เข้ารับการอบรมอย่างเพียงพอ มี
อุปกรณ์ เครื่องมือในการนำเสนอที่ทันสมัย

3) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากด้านเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจบริการที่ดี
กริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้คำแนะนำถูกต้อง
ข้อซักถามอย่างชัดเจน

4) ความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ต้องการให้มหาวิทยาลัยฯ จัดมีการฝึกอบรมระยะสั้น
เป็นเนื้อหาทางวิชาการ ที่สามารถนำเอาความรู้ไปประยุกต์ใช้กับงานที่ปฏิบัติได้ มีความต้องการ
ให้มหาวิทยาลัยฯ นำการอบรมไปปรับโอนเทียบรายวิชา ถึงแม้ว่าจะมีการคิดค่าการฝึกอบรมระยะ
สั้น ผู้รับบริการยินดีและพร้อมที่จะจ่ายค่าฝึกอบรมมากกว่า การอบรมโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และไม่

สามารถนำไปปรับใช้เทียบคุณวุฒิหรือปรับใช้ในงานที่ตนเองปฏิบัติ วิชาที่ต้องการ คือการอบรมด้านการเงิน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านบริการข้อมูลเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

วัตถุประสงค์ที่ 3 การบูรณาการยุทธศาสตร์และแผนงานด้านการบริการวิชาการ

การบูรณาการ ฝึกอบรมในโครงการอบรมระยะสั้น และงานวิจัย ได้จัดทำการบูรณาการแผนงานด้านการบริการวิชาการ โดยจัดให้มีกิจกรรมการระดมสมอง มีการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ในวันที่ 28 สิงหาคม 2551 และวันที่ 3 กันยายน 2551 โดยเชิญผู้เข้าร่วมทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการวิชาการ โดยนำแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละคณะฯ มาวิเคราะห์ทำ

การจัดทำงานด้านการบริการวิชาการให้เกิดการบูรณาการการเรียนการสอนแล้วนั้นควรจะให้ผู้ที่ เป็นเจ้าของวิชานั้นร่วมจัดดำเนินการเพื่อบูรณาการในรายวิชาที่สอน และการวิจัยที่ให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ทำให้การบูรณาการนั้นประสบความสำเร็จมากขึ้นกว่าปัจจุบันพิจารณาจากความสำเร็จในแต่ละกิจกรรมก่อน และ ตามลำดับความสำคัญของกิจกรรม ในการให้น้ำหนักและพิจารณาความสำคัญ มากำหนดความสัมพันธ์ร่วมกัน โดยมียุทธศาสตร์ และแผนงานที่ทุกคณะมีความคิดเห็นและให้น้ำหนักในแผนงานนั้นว่าควรมีแผนงานใดบ้าง และยุทธศาสตร์ใด ที่กำหนด น้ำหนักของแต่ละคณะ เมื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนรวมแล้ว ได้คำยุทธศาสตร์ที่เห็นว่าทุกคณะมีการกำหนดน้ำหนักและสามารถทำได้อย่างรวดเร็วสำเร็จตามโครงการ และให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก มี 2 แผนยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การบริการวิชาการและอาชีพชุมชน ประกอบด้วยกิจกรรมคือ

1. มีแผนงาน การอบรมสัมมนา ระยะสั้น
2. ศูนย์ตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ ชุมชน (OTOP)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ความร่วมมือกับชุมชน ประกอบด้วยกิจกรรมคือ

1. จัดตั้งศูนย์ภาษาและบริการวิชาการ

การเสนอด้านการบริการวิชาการเป็นยุทธศาสตร์ร่วมของมหาวิทยาลัยควรมีระยะสั้นและโครงการบริการรายวิชาชีพในการพัฒนาอาชีพให้บุคคลภายนอก

วัตถุประสงค์ที่ 4 การพัฒนาแหล่งบริการวิชาการให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ

การสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นด้านการบริการวิชาการจากบุคคลที่เกี่ยวข้องด้านการบริการวิชาการ พบว่า การบริการวิชาการที่ผ่านมาขาดการหาผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่ได้ เนื่องจากเมื่อมีงบประมาณมาก็จัดดำเนินการ ขาดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพราะมีรายจ่ายประจำที่จะต้องดูแลแหล่งบริการวิชาการ การเป็นแหล่งบริการวิชาการโดยกำหนดจากหลักฐานการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ และจำนวนผู้เข้าใช้บริการในแหล่งบริการวิชาการเหล่านั้น แต่เนื่องจากการใช้บุคลากรเป็นคนคนเดียวกันในขณะที่มีงานประจำอยู่จึงทำให้การบริการไม่ทั่วถึง ขาดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และไม่มีศูนย์หรือแหล่งในการติดต่อประสานงาน การดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นดำเนินการโดยคณะใคร คณะ ๑ดูแลกันเองตามงบประมาณที่ได้รับ ข้อเสนอของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเสนอให้มีการดำเนินการในรูปของคณะกรรมการบริการวิชาการ มีผู้รับผิดชอบโดยตรง มีงบประมาณสนับสนุน ในส่วนบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการให้บริการวิชาการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีความพร้อมด้านการบริการวิชาการและสามารถเพิ่มแหล่งบริการวิชาการได้มากขึ้น ด้านความพึงพอใจในการรับบริการผู้ให้บริการของมหาวิทยาลัยมีการบริการที่ดี เป็นที่ยอมรับ และเป็นตามผลการปฏิบัติราชการสิ่งที่ยังขาดคือการสังเคราะห์แผนการปฏิบัติ กำหนดเป้าหมายให้เป็นไป และการติดตามประเมินผลการดำเนินโครงการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง มีความสอดคล้องกับหลักการบริการ การสร้างความพึงพอใจในการบริการ และเป็นผู้บริการที่ดี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการวิจัยและพัฒนาการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยในการศึกษาจากแบบสอบถามถึงความพึงพอใจ ทั้งผลการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ และสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษายู่ในเกณฑ์ที่พอใจ และพบว่า

1. ขาดความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน การติดต่อประสานงานทำได้ยาก ในการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ
2. ข้อมูลที่ได้มีความสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา
3. ขาดความเข้าใจในการจัดเก็บข้อมูล

4. ขาดผู้ประสานงานรับผิดชอบโดยตรงด้านการบริการวิชาการ
5. ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินโครงการบางโครงการที่สำคัญและสามารถพัฒนา
ด้านการบริการวิชาการได้

ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน
 - 1) ควรจัดโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลภายนอก เน้นการพัฒนาวิชาชีพในการปฏิบัติงาน และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น
 - 2) จัดให้บุคลากรประจำโดยเฉพาะในการให้บริการวิชาการกรณีที่เป็นแหล่ง
บริการวิชาการระดับชาติ
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
 - 1) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสถาบัน เพื่อการพัฒนาด้านการบริการวิชาการควรมี
งบประมาณด้านการวิจัยพัฒนาตัวชี้วัดด้านอื่นด้วย เพื่อให้การปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยมีการ
พัฒนาตัวชี้วัดในทุกด้าน
 - 2) ควรศึกษาช่องทางการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านอื่นของมหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- ภาณุพงศ์ ปัญญาดี, วรรณภรณ์ จามรมาน และณรงค์เดช วิโรจน์สกุลกุล. การให้บริการระบบงานทะเบียนการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยระบบ Smart Card. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- ศุภจิต กอบคำ. การพัฒนาการให้บริการ (Nanosoft Marketing Series). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm> : (11 MAY. 2008)
- สมิต ลัษณกร. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สายธาร : 2548.
- สะอาด คำตัน. แนวทางปรับปรุงการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดสำนักงานการ ม.ป.ท. 2551. ประถมศึกษาอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สีนินาถ บุญช่วย. บทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามภารกิจด้านการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2520.
- สุนทรี ศรีโกไสย ,พันธุ์ภา กิตติรัตน์ไพบุลย์ และ หทัยชนนี บุญเจริญ. สถานการณ์การให้บริการผู้ป่วยโรคซึมเศร้าในโรงพยาบาลชุมชน. เชียงใหม่ : โรงพยาบาลสวนปรุง. 2549.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551.
- สำนักงานแบบและพัฒนา. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 5 ปี พ.ศ. 2551 – 2554. เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. 2551
- อัญชไม จันทมาศ, ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ , ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.

ภาคผนวก

ประวัติหัวหน้าโครงการ

1.ชื่อ (ภาษาไทย) : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพงษ์ จรัสโรจนกุล

(ภาษาอังกฤษ) : Assistant Professor Doctoral Surapong Charasrosjanakul

2.ตำแหน่งงาน : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8

3.หน่วยงานที่ติดต่อได้

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

83 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง

จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000.

โทรศัพท์ 056-711396 ต่อ 1201 โทรสาร 056-722217

E-mail : m_jaras@yahoo.com

4.ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก การจัดการคุณภาพบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต(ทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5.ผลงานวิจัย

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

1. การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยว ภูมิศึกษา หมู่บ้านฟองใต้ ตำบลวังขาว
อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2546 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการ
อุดมศึกษา) สถานภาพ : ผู้ร่วมวิจัย

2. การท่องเที่ยวโดยชุมชน ภูมิศึกษา บ้านทับเบิก ตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า
จังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2547 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)
สถานภาพ : หัวหน้าโครงการวิจัย

3. การพัฒนาศักยภาพการจัดการเส้นทางการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและยั่งยืน
ในเขตภาคเหนือตอนล่าง พ.ศ. 2548 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการ
อุดมศึกษา) สถานภาพ : หัวหน้าโครงการวิจัย

งานวิจัยที่กำลังจบงาน

1. การพัฒนาการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2551
(ได้รับทุนสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์) สถานภาพ : หัวหน้าโครงการวิจัย

ประวัติผู้ร่วมโครงการ

1.ชื่อ (ภาษาไทย) : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัติ คุ้มแก้ว

(ภาษาอังกฤษ) : Assisted Prof.Dr. Anuwat Koongaew

2.ตำแหน่งงาน : ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

3.หน่วยงานที่ติดต่อได้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000

โทรศัพท์ 01-8871213 , 056-721583 ต่อ 1113 ,โทรสาร 056-717141

4.ประวัติการศึกษา

กศ.ด. (การทดสอบและวัดผลการศึกษา) ม.ศว. ประสานมิตร

5.ผลงานวิจัย

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

1. การพัฒนาองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินสำหรับประกันคุณภาพการศึกษา

คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

2. การวิจัยและพัฒนาครูโรงเรียนร่วมพัฒนาวิชาชีพครู

3. การจัดการความรู้ของจังหวัดในปีงบประมาณ 2549 และปีงบประมาณ 2550

4. ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Chang) จังหวัดเพชรบูรณ์

5. การพัฒนานักวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

6. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในจังหวัดเพชรบูรณ์

งานวิจัยที่กำลังจบงาน

1. การพัฒนาการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2551

(ได้รับทุนสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์) สถานภาพ : ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ประวัติผู้ร่วมโครงการ

1.ชื่อ (ภาษาไทย) : อาจารย์ฐาณู อนุสรณ์พานิชกุล

(ภาษาอังกฤษ) : MR. Thakurn Anusonpanichakul

2.ตำแหน่งงาน : อาจารย์ประจำพิเศษ

3.หน่วยงานที่ติดต่อได้

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

83 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง

จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000.

โทรศัพท์ 056-711396 ต่อ 1201 โทรสาร 056-722217

E-mail : Thakurn-pom@hotmail.com

4.ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญาตรี การจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

5.ผลงานวิจัย

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

-

ผลงานวิจัย

งานวิจัยที่กำลังจบงาน

1. การพัฒนาการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2551

(ได้รับทุนสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์) สถานภาพ : ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ประวัติผู้ร่วมโครงการ

1.ชื่อ (ภาษาไทย) : อาจารย์ สุทธิกานต์ เมืองจันทร์

(ภาษาอังกฤษ) : Miss. Suttikarn muangjan

2.ตำแหน่งงาน : อาจารย์ประจำพิเศษ

3.หน่วยงานที่ติดต่อได้

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

83 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง

จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000.

โทรศัพท์ 056-711396 ต่อ 1201 โทรสาร 056-722217

E-mail : note-pom@hotmail.com

4.ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจสาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยสถาบันราช
ภัฏเพชรบูรณ์

5.ผลงานวิจัย

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

-

ผลงานวิจัย

งานวิจัยที่กำลังจบงาน

1. การพัฒนาการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2551

(ได้รับทุนสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์) สถานภาพ : ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ประวัติผู้ร่วมโครงการ

1.ชื่อ (ภาษาไทย) : นายขุนแผน ตุ่มทองคำ

(ภาษาอังกฤษ : Mr.Khunphaen Toomthongkum

2.ตำแหน่งงาน : อาจารย์ประจำพิเศษ

3.หน่วยงานที่ติดต่อได้

โปรแกรมวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 83 หมู่ 11 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ต.สะเดียง
อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000 eL 0-5672-1583 ต่อ 1606
Mobile. 0-8153-27607

4.ประวัติการศึกษา

วท.บ. ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏนครสวรรค์
ค.อ.ม. เทคโนโลยีผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5.ผลงานวิจัย

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

1. การออกแบบตราสัญลักษณ์บรรจุภัณฑ์ขนมจีนสุภาพหล่มเก่า พ.ศ. 2549 (ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์) สถานภาพ : หัวหน้าโครงการ

2. การออกแบบบรรจุภัณฑ์ของตกแต่งจากไม้มะขามเทศ จังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2550 (ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์) สถานภาพ : หัวหน้าโครงการ

3. การศึกษาและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผ้าทอมือกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านวังด่าน พ.ศ. 2550 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สถานภาพ : หัวหน้าโครงการ

4. การศึกษาและออกแบบผลิตภัณฑ์เศษไม้แปรรูปจากอุตสาหกรรมค้าไม้ พ.ศ. 2550 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สถานภาพ : หัวหน้าโครงการ
งานวิจัยที่กำลังจบงาน

1. การพัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อยืดอายุการเก็บรักษาอาหารทอดสำหรับสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2551 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) สถานภาพ : หัวหน้าโครงการ

2. การออกแบบบรรจุภัณฑ์ไถ่อย่างข้าวเปือย พ.ศ. 2551 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานวิจัยแห่งชาติ) สถานภาพ : หัวหน้าโครงการ

3. เรื่องการออกแบบสร้างพัฒนาเครื่องจักรอุปกรณ์ในกระบวนการผลิตกระดาษจากต้น ช้าง และเปลือกข้าวโพด พ.ศ. 2550 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)

สถานภาพ : ผู้ช่วยนักวิจัย

4. การศึกษาและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์มันทอด เพื่อทอด กว๊ายกรอบ พ.ศ. 2551 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สถานภาพ : หัวหน้าโครงการ

ประวัติผู้ร่วมโครงการ

1.ชื่อ (ภาษาไทย) : นายมานะ อินพรมมี

(ภาษาอังกฤษ) : Mr.Mana Inprommee.

2.ตำแหน่งงาน : อาจารย์ระดับ 7

3.หน่วยงานที่ติดต่อได้

โปรแกรมวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 83 หมู่ 11 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ต.สะเดียง
อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000 e1. 0-5672-1583 ต่อ 1606
Mobile. 0-9907-7384

4.ประวัติการศึกษา

คบ. อุตสาหกรรมศิลป์ , ค.อ.ม. (สาขาสถาปัตยกรรม)
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5.ผลงานวิจัย

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

-

งานวิจัยที่กำลังจบงาน

1. เรื่องการออกแบบสร้างพัฒนาเครื่องจักรอุปกรณ์ในกระบวนการผลิตกระดาษจากต้น ช้าง
และเปลือกข้าวโพด พ.ศ. 2550 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)

สถานภาพ : ผู้ช่วยนักวิจัย

ประวัติผู้ร่วมโครงการ

1.ชื่อ (ภาษาไทย) : นางน้ำผึ้ง พูนวิวัฒน์

(ภาษาอังกฤษ) : Ms. Namphueng Poonvivut

2.ตำแหน่งงาน : อาจารย์ประจำพิเศษ

3.หน่วยงานที่ติดต่อได้

โปรแกรมวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 83 หมู่ 11 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ต.สะเดียง
อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000

โทรศัพท์ 0-8153-27607 โทรสาร 0-5672-2217 Mobile. 0-9194-5314

4.ประวัติการศึกษา

ศษ.บ. ออกแบบผลิตภัณฑ์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลคลองหก

ค.อ.ม. เทคโนโลยีผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5.ผลงานวิจัย

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

-

งานวิจัยที่กำลังจบงาน

1. การพัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อยืดอายุการเก็บรักษาอาหารทอดสำหรับสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2551 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) สถานภาพ : ผู้ร่วมวิจัย

2. การออกแบบบรรจุภัณฑ์ใก้อย่างข้าวเปิอ พ.ศ. 2551 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานวิจัยแห่งชาติ) สถานภาพ : ผู้ร่วมวิจัย

3. เรื่องการออกแบบสร้างพัฒนาเครื่องจักรอุปกรณ์ในกระบวนการผลิตกระดาษจากต้นช้ง และเปลือกข้าวโพด พ.ศ. 2550 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) สถานภาพ : ผู้ช่วยนักวิจัย

ประวัติผู้ร่วมโครงการ

1. ชื่อ (ภาษาไทย) : นายทิวา แก้วเสริม

(ภาษาอังกฤษ) : Mr.Thiwa Kaewsern

2.ตำแหน่งงาน : อาจารย์ประจำพิเศษ

3.หน่วยงานที่ติดต่อได้

โปรแกรมวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 83 หมู่ 11 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ต.สะเดียง
อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000 Tel. 0-5672-1583 ต่อ 1606
Mobile. 0-4000-7203

4.ประวัติการศึกษา

วท.บ. (ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม) สถาบันราชภัฏนครสวรรค์
ค.อ.ม. เทคโนโลยีผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5.ผลงานวิจัย

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

1. ปัญหาและความต้องการ การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและ
ท้องถิ่น (OTOP) จังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2551 (ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบูรณ์) สถานภาพ : หัวหน้าโครงการ

งานวิจัยที่กำลังจบงาน

1. การพัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อยืดอายุการเก็บรักษาอาหารทอดสำหรับสินค้าผลิตภัณฑ์
ชุมชนจังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2551 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการ
อุดมศึกษา) สถานภาพ : ผู้ร่วมวิจัย

2. การออกแบบบรรจุภัณฑ์ใยก้าวเบือ พ.ศ. 2551 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนัก
งานวิจัยแห่งชาติ) สถานภาพ : ผู้ร่วมวิจัย

3. เรื่องการออกแบบสร้างพัฒนาเครื่องจักรอุปกรณ์ในกระบวนการผลิตกระดาษจากต้น ช้าง
และเปลือกข้าวโพด พ.ศ. 2550 (ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา)
สถานภาพ : ผู้ช่วยนักวิจัย



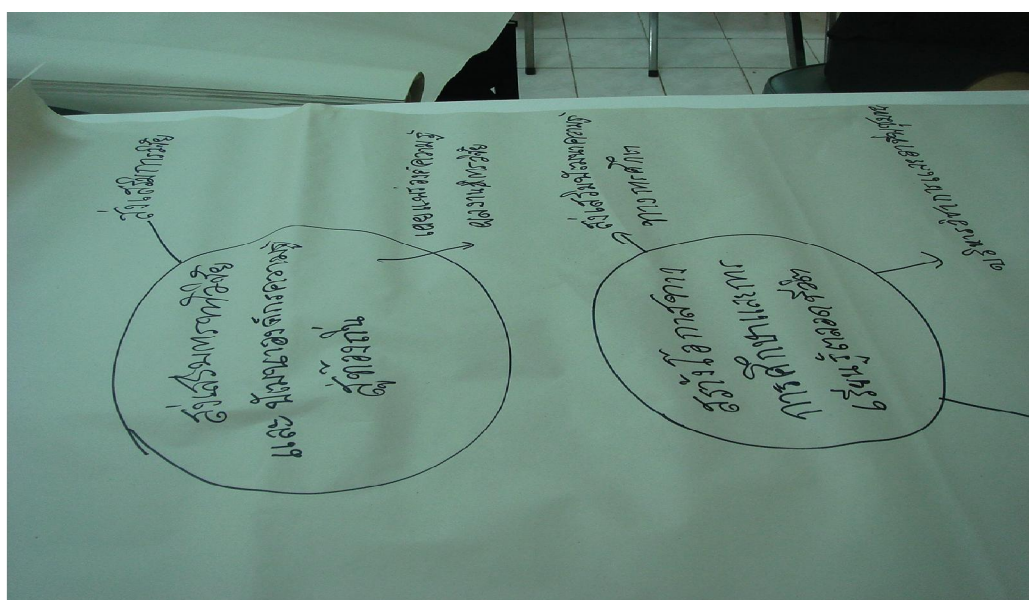
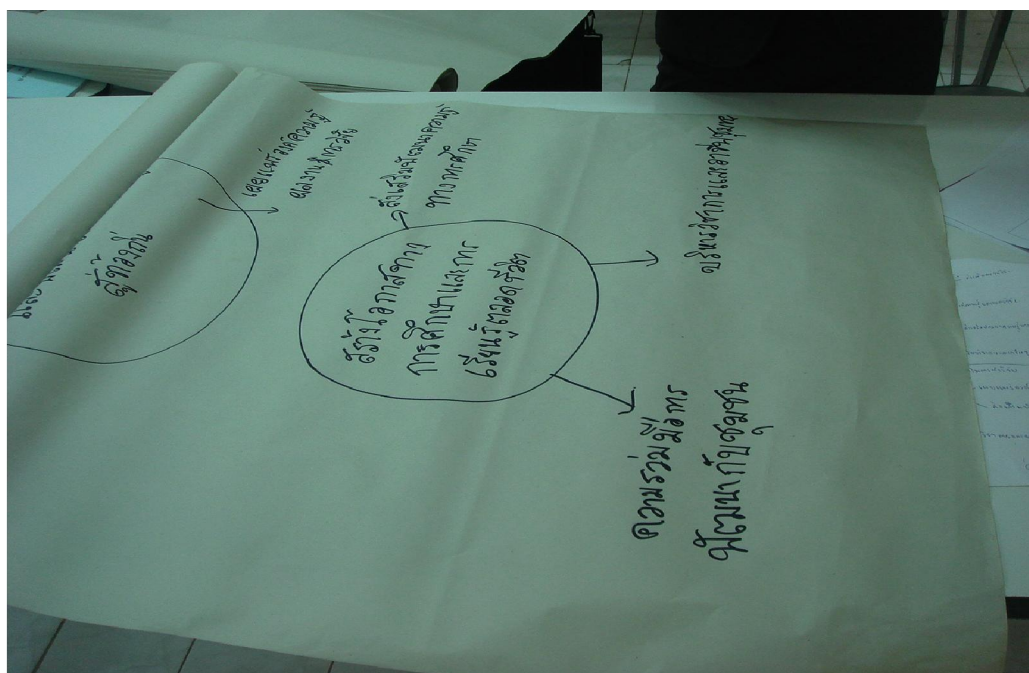
การสัมมนาเชิงปฏิบัติการการวิจัยบริการ



การประชุมกลุ่มย่อย



การบูรณาการแผนการบริการวิชาการ



การบูรณาการแผนบริการวิชาการ



ประชุมผู้ร่วมวิจัย – เตรียมการวิจัยบริการวิชาการ



ประชุมผู้ร่วมวิจัย – เตรียมการวิจัยบริการวิชาการ

**แบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องการพัฒนาการบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมี 3 ตอน โปรดกาเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของท่านหรือเติมคำลงในช่องว่าง
2. ข้อมูลคำตอบจะใช้ประโยชน์เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดให้คำตอบหรือแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงและโดยอิสระ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดกาเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของท่านหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 20 ปี

☐ 20-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐ มัธยมหรือต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐ นักเรียน นิสิต นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัท

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ

☐ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย / เจ้าของกิจการ

☐ อื่นๆ โปรดระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 5,000-10,000 บาท

☐ 10,001-20,000 บาท

☐ 20,001 – 30,000 บาท

☐ สูงกว่า 30,000 บาท

6. ลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมายในปัจจุบัน

☐ การบริหารจัดการ /การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ด้านการบริหารจัดการสำนักงาน

☐ ด้านการบัญชี

☐ ด้านการตลาด

☐ ด้านการบริหารงานบุคคล

☐ ด้านกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร

☐ ด้านวิชาการ

☐ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

☐ ด้านการสำรวจเก็บข้อมูลสารสนเทศ

☐ ด้านการบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ด้านข้อมูลการใช้บริการวิชาการ โปรดกาเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของท่านหรือเดิมคําลงในช่องว่าง

1. ท่านเคยเข้ารับการอบรมทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย ฯ หรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

2. ท่านเคยเข้ารับการอบรมทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย ฯ มาแล้วกี่ครั้ง

☐ 1 ครั้ง

☐ 2 ครั้ง

☐ 3 ครั้ง

☐ 4 ครั้ง

☐ 5 ครั้ง

☐ มากกว่า 5 ครั้ง

3. โครงการจัดอบรมบริการวิชาการฟรีที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันท์ ท่านให้ความสนใจที่จะเข้ารับการอบรมทางด้านใดบ้าง (ให้ท่านเลือกข้อที่สนใจหากที่สุดมา 3 ลำดับโดยใส่หมายเลข 1,2 และ 3 ในช่วง ☐ ตามลำดับ)

☐ ด้านการเงิน

☐ ด้านการบัญชี

☐ ด้านภาษีอากร

☐ ด้านการตลาด

☐ ด้านวิชาการ

☐ ด้านการบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

☐ ด้านการบริหารงานบุคคล

☐ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

☐ ด้านการบริหารจัดการสำนักงาน

☐ ด้านการสำรวจเก็บข้อมูลสารสนเทศ

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ถ้าจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่อเนื่องโดยเสียค่าใช้จ่ายท่านจะมาเข้ารับการอบรม

☐ มา

☐ ไม่มา

5. (จากข้อ 4) ถ้านำวุฒิบัตรที่ได้รับในรายวิชานั้นไปปรับเป็นหลักสูตรต่อเนื่องในการเรียนหลักสูตรปกติท่านสนใจในกลุ่มวิชาของคณะใด

☐ คณะครุศาสตร์

☐ คณะวิทยาการจัดการ

☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

☐ คณะเทคโนโลยีการเกษตร

☐ ไปปรับในหลักสูตรที่สูงกว่าปริญญาตรี

6. วัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการได้รับหลังจากเข้ารับการอบรม

- ☐ ต้องการศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม
- ☐ ต้องการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน
- ☐ ต้องการนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจที่ท่านทำอยู่
- ☐ ต้องการนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านได้รับข้อมูลเข้ารับการอบรมจากแหล่งใด

- | | |
|---|---------------------------------------|
| ☐ จากคนรู้จัก | ☐ สถานีวิทยุ |
| ☐ สถานีโทรทัศน์ | ☐ หนังสือพิมพ์ |
| ☐ นิตยสาร | ☐ Internet |
| ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

8. รูปแบบการจัดการการบริการวิชาการของ มหาวิทยาลัยฯ ที่ท่านต้องการ

- ☐ จัดโดยมหาวิทยาลัย ฯ โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย ฯ เป็นวิทยากร
- ☐ จัดโดยมหาวิทยาลัย ฯ โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย ฯ เป็นวิทยากร
- ☐ จัดโดยมหาวิทยาลัย ฯ โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ฯ เป็นวิทยากร
และร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการวิชาการ วิทยาการ สื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจัดอบรม โปรดกาเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับ
 ข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของท่านหรือเติมคำลงในช่องว่าง

คำชี้แจง เกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน

5

4

3

2

1

ระดับความคิดเห็น

พอใจมากที่สุดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

พอใจมากเห็นด้วย

พอใจปานกลาง

ไม่พอใจ / ไม่เห็นด้วย

ไม่พอใจเลยไม่เห็นด้วยเลย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ด้านวิทยาการ					
1.1 มีความรู้และเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่จัดอบรมเป็นอย่างดี					
1.2 มีทักษะในการนำเสนอที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการ จัดลำดับเนื้อหาที่เหมาะสม					
1.3 มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
1.4 ข้อมูลที่นำเสนอมีความถูกต้องและทันสมัย					
1.5 มีการใช้ภาษาที่ถูกต้อง และเข้าใจง่าย					
1.6 เนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ในการจัดอบรม					
1.7 การจัดลำดับเนื้อหามีความเหมาะสม					
1.8 มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่จัดอบรม					
2. สื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย					
2.2 มีการแจกเอกสารข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการอบรม					
2.3 เอกสารข้อมูลที่จัดเตรียมไว้มีความเพียงพอต่อผู้เข้ารับ การอบรม					
2.4 มีการจัดที่นั่งที่สะดวกสบายและมีเพียงพอต่อผู้เข้ารับการ อบรม					
2.5 มีเครื่องปรับอากาศเพื่อถ่ายเทอากาศ					
2.6 ห้องจัดอบรมมีแสงสว่างที่เพียงพอ					
2.7 สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
2.8 สถานที่ที่จัดอบรมโดยรวมมีสภาพแวดล้อมที่สะอาด สวยงามและมีเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการวิชาการ วิทยากร บรรยายการอบรม สื่อประกอบการอบรมและความพึงพอใจ
ด้านต่าง ๆ โปรดกาเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของท่านหรือเดิมคําลงในช่องว่าง

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.1 ให้คำแนะนำที่ถูกต้องและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
3.3 ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
3.4 มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสม กับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
3.5 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับจำนวน ผู้เข้ารับการอบรม					
3.6 ได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่เข้ารับ การอบรม					
3.7 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็น อย่างดี					
3.8 มีน้ำใจ และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
4. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการจัดอบรม					
4.1 มีการจัดลำดับก่อน - หลัง					
4.2 ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม					
4.3 ขั้นตอนในการจัดอบรมมีความเหมาะสม					
4.4 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ					
4.5 มีความเสมอภาคทุกกระบวนการในการให้บริการ					
4.6 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลา การให้บริการที่ชัดเจน					
4.7 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว					
4.8 มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน					
5. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะที่ 1

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะที่ 2

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะที่ 3

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะที่ 4

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะที่ 5

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะที่ 6

.....

.....

.....

.....

(ขอบคุณทุกท่านที่กรุณากรอกแบบสอบถาม)

แบบสัมภาษณ์

การวิจัยและพัฒนาระบบบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1. แหล่งบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมื่อะไรบ้าง
2. ปัจจัยสนับสนุนในการพัฒนาแหล่งบริการวิชาการมีอะไรบ้าง
3. มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการรองรับแหล่งบริการวิชาการในระดับชาติอย่างไร
4. แหล่งบริการวิชาการระดับชาติที่ท่านดูแลรับผิดชอบอยู่มีวิธีการจัดตั้งแหล่งบริการวิชาการระดับชาติอย่างไรบ้าง
5. แหล่งบริการวิชาการระดับท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ท่านมีแนวทางพัฒนาแหล่งบริการวิชาการให้เป็นระดับชาติได้อย่างไร
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ควรจะพัฒนาแหล่งบริการวิชาการไปในทางใด
7. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการพัฒนาแหล่งบริการวิชาการระดับชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ หรือไม่ อย่างไร

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ศรีเรืองฤทธิ์ ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัติ คุณแก้ว ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัย
3. อาจารย์ บัณฑิต โชคสวัสดิ์ธนะกิจ ตำแหน่ง รองคณะบดีฝ่ายวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
4. ผศ. สุพจน์ เกติมี ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์
5. ดร.เสาวภา ชุมณี ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์
6. ดร.ปิยะรัตน์ มุลศรี ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์
7. ดร.แขก มุลเดช ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
8. อาจารย์มานะ อินพรมมี ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์