

ความต้องการ ความคาดหวัง และการวัดผลสำเร็จของงานบริการวิชาการ ของคณะวิทยาการจัดการต่อชุมชนท้องถิ่น

อุบล ไม้พุ่ม^{1*} พวงเพชร สุขประเสริฐ² มนสิชา อนุกุล³

บทคัดย่อ

ความต้องการ ความคาดหวัง และการวัดผลสำเร็จของงานบริการวิชาการ ของคณะวิทยาการจัดการ ต่อชุมชนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อทราบถึง 1. ความต้องการของชุมชนท้องถิ่น ในเรื่องของการ บริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ 2. ความคาดหวังของชุมชนท้องถิ่น ที่มีต่อการบริการวิชาการของคณะ วิทยาการจัดการ 3) ผลสำเร็จของงานบริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการต่อชุมชนท้องถิ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 98.1 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 66.9 ส่วน ใหญ่อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.2 มีรายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.1 ความต้องการโดยรวมของผู้เข้าอบรมอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยที่การอบรมครั้งนี้ตรงกับความต้องการ ของผู้เข้ารับบริการวิชาการอยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) และในการอบรมในครั้งต่อไปผู้เข้ารับบริการ วิชาการมีความสนใจในด้านการฝึกอาชีพ (ร้อยละ 57.3) ความคาดหวังโดยรวมของผู้เข้ารับบริการวิชาการอยู่ที่ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยที่ผู้เข้าร่วมอบรมมีความคาดหวังว่าการอบรมในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ใ นการดำเนินชีวิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ความสำเร็จในการบริการวิชาการพบว่าผู้เข้าร่วมรับการบริการวิชาการมีความ เข้าใจก่อนการอบรมที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) และพบว่าผู้เข้าร่วมรับการบริการวิชาการมีความเข้าใจ หลังการอบรมที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเปรียบเทียบความต้องการ ความคาดหวัง ความสำเร็จของ แต่ละ ชุมชนท้องถิ่นที่มหาวิทยาลัยได้ไปให้บริการวิชาการ และควรมีการติดตามผลจากการอบรมเป็นระยะๆ เพื่อให้ก่อ เกิดความยั่งยืนแก่ชุมชนท้องถิ่น

คำสำคัญ : ชุมชนท้องถิ่น, ความต้องการ, ความคาดหวัง, ความสำเร็จ

¹ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

² อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

³ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail : pounghet@hotmail.com

SERVICE REQUIREMENT, EXPECTATION, AND ACHIEVEMENT MEASUREMENT OF ACADEMIC SERVICE IN FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE TO THE LOCAL COMMUNITY

Ubon Maiphoom^{1*} Pongphet Sukprasert² Monsicha Anukun³

Abstract

Requirement, expectation and achievement measurement of academic service in faculty of management science to the local community has propose to understand (1) requirement from the local community to academic service of faculty of management science (2) the expectation of local community to academic service of faculty of management science (3) the achievement of academic service of faculty of management science

Sample size for this study are 239 people, were selected from people who attends academic service program. Based up on the study most respondents are female, single, age 21-30 year old and earning income around 5,001 – 10,000 baht. The result of this study shows that this academic service response to the demand of respondent in place and time period. For next academic service, the respondents prefer the topic about occupational training, agriculture, and other academic knowledge. The result of expected level of academic service respondent show that the respondent able to adapt their knowledge to daily life and will attend for next academic service. The result of level of achievement in academic service show that the respondents have knowledge before attend academic service in moderate level and high level after attend academic service.

To further the research next time, need analysis, expectation and success of each community where the university provided the academic services should be done. Moreover, the training results should be reported periodically due to the community's sustainability.

Keywords : Local community, requirements, expectations, achievements.

¹ Instructor Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

² Instructor Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

³ Instructor Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

* Corresponding author, e-mail : pongphet@hotmail.com

บทนำ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญการให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชนและทรัพยากรของสถาบันเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ให้คำปรึกษาให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคมการให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำไปสู่การพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและยังเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการ ซึ่งทั้งหมดนี้จะถูกนำมาใช้ในองค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคมในตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคมที่ต้องมีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน การบริการวิชาการแก่สังคมกับการวิจัยมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัย และตัวบ่งชี้ 5.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ได้แก่ มีการสำรวจความต้องการของชุมชน มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการแก่สังคม (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาปีการศึกษา 2554, 2554) และคู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก ในตัวบ่งชี้ที่ 8 การนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนหรือการวิจัย และตัวบ่งชี้ที่ 9 การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก

ดังนั้นการทําวิจัยในครั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพ และสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ต่างๆ อีกทั้ง ยังนำผลที่ได้มาจากการวิจัยมาปรับปรุงบูรณาการในงานด้านบริการวิชาการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึง

1. ความต้องการของชุมชนท้องถิ่น ในเรื่องของการบริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ
2. ความคาดหวังของชุมชนท้องถิ่น ที่มีต่อการบริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ
3. ผลสำเร็จของงานบริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการต่อชุมชนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นที่ได้ทำข้อตกลงกับคณะวิทยาการจัดการ 4 ชุมชน ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบลลำไทร, องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าโขลง, องค์กรบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย, องค์กรบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย ที่เข้าร่วมกับคณะวิทยาการจัดการในการจัดโครงการบริการวิชาการ โดยมีทั้งหมด 17 โครงการ มีจำนวนผู้เข้าร่วมทั้งหมด 1,000 คน

ประเภทของข้อมูล

- การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บมาจากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดปทุมธานี และประกอบไปด้วยข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

- ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลการศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการ ความคาดหวัง และการวัดผลสำเร็จของงาน และการบริการวิชาการ โดยทำการเก็บรวบรวมจากเอกสารที่มีผู้เก็บรวบรวมมาก่อนหน้านี้

การกำหนดขนาดตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดตัวอย่างจากประชากรที่อาศัยอยู่ใน 4 ชุมชน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร, องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโขลง, องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย, องค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย ที่เข้าร่วมกับคณะวิทยาการจัดการในการจัดโครงการบริการวิชาการ โดยมีทั้งหมด 17 โครงการ มีจำนวนผู้เข้าร่วมทั้งหมด 1,000 คน

โดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้ (กัลยา วาณิชขันธ์, 2548 : 25-26)

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{NE^2 + Z^2\sigma^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

σ^2 = ความแปรปรวนของประชากร = $(1/36)(5-1)^2 = 0.44$

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ในการวิจัยได้กำหนดให้ความคลาดเคลื่อน 5%

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางการแจกแจงแบบปกติมาตรฐานโดยกำหนดค่า

ความเชื่อมั่น 95% มีค่าเท่ากับ 1.96

จากสูตรเมื่อแทนค่าจะได้

$$n = \frac{1,000(1.96)^2 (0.44)^2}{(1,000 (0.05)^2 + (1.96)^2(0.44)^2)}$$

$$n = 230 \text{ ชุด}$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างทั้งหมดอย่างน้อย 230 ชุด ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้แจกแบบสอบถามไป 300 ชุดและได้รับกลับคืนมาเป็นจำนวน 239 ชุด

การเลือกตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้กำหนดการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยการเลือกประชากรที่มาเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการทั้งหมด 17 โครงการ จาก 4 ชุมชน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร, องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโขลง, องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย, องค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย มีจำนวนผู้เข้าร่วมทั้งหมด 1,000 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามถึง ความต้องการ ความคาดหวัง ความสำเร็จของผู้เข้าร่วมในโครงการบริการวิชาการประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการ ความคาดหวัง ความสำเร็จ ในการบริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

โดยมีเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความต้องการ/ระดับความคาดหวัง/ความสำเร็จ	คะแนน
ระดับความต้องการ/ระดับความคาดหวัง/ความสำเร็จ มากที่สุด	5
ระดับความต้องการ/ระดับความคาดหวัง/ความสำเร็จ มาก	4
ระดับความต้องการ/ระดับความคาดหวัง/ความสำเร็จ ปานกลาง	3
ระดับความต้องการ/ระดับความคาดหวัง/ความสำเร็จ น้อย	2
ระดับความต้องการ/ระดับความคาดหวัง/ความสำเร็จ น้อยมาก	1

เกณฑ์การแปลความหมาย ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับค่าของของระดับความต้องการ ระดับความคาดหวัง ความสำเร็จ ไว้เป็น 5 ระดับดังนี้ (วิจิต อ้วน, 2550 : 267)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึงระดับความต้องการ/ความคาดหวัง/ความสำเร็จมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึงระดับความต้องการ/ความคาดหวัง/ความสำเร็จมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึงระดับความต้องการ/ความคาดหวัง/ความสำเร็จปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึงระดับความต้องการ/ความคาดหวัง/ความสำเร็จน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึงระดับความต้องการ/ความคาดหวัง/ความสำเร็จน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความสำเร็จ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 239 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 213 คิดเป็นร้อยละ 89.1 และเป็นชายจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 10.9 ส่วนใหญ่อยู่ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาอยู่ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 13.8 และช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 มีรายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน 5,001-10,000 จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาคือ รายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และรายได้ต่อครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,001 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ระดับความต้องการของผู้รับบริการวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .757) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรื่องลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การอบรมในครั้งนี้นั้นตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.26, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .623) รองลงมาคือ การอบรมในครั้งนี้นี้มีความเหมาะสมด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.86, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .858) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การอบรมในครั้งนี้นี้มีความเหมาะสมด้านระยะเวลา (ค่าเฉลี่ย = 3.85, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .792)

การอบรมในครั้งต่อไปผู้เข้าร่วมมีความสนใจมากที่สุดในด้าน การฝึกอาชีพจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคือ การเกษตร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และความรู้เชิงวิชาการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2

ระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการวิชาการ พบว่า ระดับความคาดหวังรวมของผู้เข้ารับบริการวิชาการโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .647) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรื่องระดับความคาดหวังตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้เข้ารับบริการวิชาการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.31, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .545) รองลงมาคือ มีความต้องการเข้าร่วมอบรมในครั้งต่อไป (ค่าเฉลี่ย = 4.17, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .767) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การอบรมในครั้งนี้ได้ได้รับความรู้ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.14, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 4.14)

ระดับความสำเร็จของผู้เข้ารับบริการวิชาการวัดจากความเข้าใจของผู้รับบริการวิชาการก่อนและหลังการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับบริการวิชาการมีความเข้าใจก่อนการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.25, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .945) และพบว่าผู้รับบริการวิชาการมีความเข้าใจหลังการอบรมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .505)

สรุปและอภิปรายผล

สรุป สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ประชากรที่เข้าร่วมในงานบริการวิชาการ และได้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 89.1 และเป็นชายร้อยละ 10.9 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 66.9 สถานภาพแต่งงาน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 1.3 ส่วนใหญ่อายุ 21-30 คิดเป็นร้อยละ 50.2 ปี อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.4 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน 5,001-10,000 คิดเป็นร้อยละ 56.1 รายได้ 10,001-15,000 คิดเป็นร้อยละ 24.7 และ มากกว่า 15,001 คิดเป็นร้อยละ 16.7

ความต้องการในการบริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ

ระดับความต้องการของผู้เข้ารับบริการวิชาการ พบว่า ระดับความต้องการรวมของผู้เข้ารับบริการวิชาการ โดยแยกความต้องการออกเป็นความต้องการในด้านต่างๆ พบว่าการอบรมในครั้งนี้นั้นตรงกับความต้องการของผู้เข้าอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.26) การอบรมในครั้งนี้นี้มีความเหมาะสมด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ การอบรมในครั้งนี้นี้มีความเหมาะสมด้านระยะเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ความคาดหวังในการบริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ

ระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการวิชาการ พบว่า ระดับความคาดหวังรวมของผู้เข้ารับบริการวิชาการ โดยแยกความคาดหวังออกเป็นความคาดหวังในด้านต่างๆ พบว่าการอบรมในครั้งนี้นี้ ผู้เข้ารับบริการวิชาการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีความต้องการเข้าร่วมอบรมในครั้งต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ ได้รับความรู้ ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ความสำเร็จในการบริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ

ระดับความสำเร็จของผู้ให้บริการวิชาการ พบว่า ระดับความสำเร็จของการอบรมในครั้งนี้ ผู้เข้ารับบริการวิชาการมีความรู้ความเข้าใจก่อนการอบรม ระดับปานกลาง (ร้อยละ 46.4) มาก (ร้อยละ 24.3) น้อย (ร้อยละ 15.5) และพบว่า ระดับความสำเร็จของผู้ให้บริการวิชาการ ในครั้งนี้ ผู้เข้ารับบริการวิชาการมีความรู้ความเข้าใจหลังการอบรมระดับมาก (ร้อยละ 73.2) มากที่สุด (ร้อยละ 19.2) ปานกลาง (ร้อยละ 7.5)

ข้อเสนอแนะ

จากการบริการวิชาการ พบว่าข้อเสนอแนะที่มากที่สุดคือ ด้านสถานที่อุปกรณ์ในการอบรม (ร้อยละ 44.44) รองลงมาคือ ด้านเวลา (ร้อยละ 25.9) และด้านผู้บรรยาย (ร้อยละ 18.5) และสุดท้ายคือหัวข้อในการอบรม (ร้อยละ 11.1)

อภิปรายผล

ประชากรที่ประชากรที่เข้าร่วมในงานบริการวิชาการและได้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงคิดเป็น สถานภาพโสด ส่วนใหญ่อายุ 21 มีรายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน 5,001-10,000 ระดับความต้องการของผู้รับบริการวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งตรงกับงานวิจัยของปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ (2553) ที่ได้ศึกษาความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทั้งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรื่องลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การอบรมในครั้งนี้ตรงกับความต้องการ รองลงมา คือ การอบรมในครั้งนี้มีความเหมาะสมด้านสถานที่ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การอบรมในครั้งนี้มีความเหมาะสมด้านระยะเวลา และ การอบรมในครั้งต่อไปผู้เข้าร่วมมีความสนใจมากที่สุดในการฝึกอาชีพ รองลงมาคือ การเกษตร และความรู้เชิงวิชาการ ระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการวิชาการ

ระดับความคาดหวังรวมของผู้ให้บริการวิชาการโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรื่องระดับความคาดหวังตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการวิชาการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตได้ รองลงมาคือ มีความต้องการเข้าร่วมอบรมในครั้งต่อไป และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การอบรมในครั้งนี้ได้รับความรู้ความเข้าใจ

ระดับความสำเร็จของผู้ให้บริการวิชาการวัดจากความเข้าใจของผู้รับบริการวิชาการก่อนและหลังการอบรม พบว่า ผู้ให้บริการวิชาการมีความเข้าใจก่อนการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ผู้รับบริการวิชาการมีความเข้าใจหลังการอบรมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด คือ 1) ด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการอบรม พบว่าสถานที่และอุปกรณ์ไม่พร้อม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และ โปรเจคเตอร์ และการจัดที่นั่งในการอบรม ถ้าเป็นเรื่องปฏิบัติควรที่นั่งเป็นรูปตัว U หรือวงกลม เพื่อจะได้เห็นการสาธิตวิธีทำ 2) เวลาในการอบรม พบว่า เวลาในการอบรมน้อยเกินไป 3) ผู้บรรยาย พบว่า มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีคือ วิทยากรมีความเป็นกันเอง บรรยายเข้าใจง่าย บรรยายภาคในการอบรมสนุกสนาน แต่ข้อเสียคือ บางครั้งบรรยายกับหัวข้อในเอกสารไม่ตรงกัน 4) หัวข้อในการอบรม ต้องการอบรมในเรื่องเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพในชีวิต ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ จินตนา มังคละกนก (2554)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องเปรียบเทียบความต้องการ ความคาดหวัง และการวัดผลสำเร็จของงานบริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการต่อชุมชนท้องถิ่น เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ต่อไป พบว่ามหาวิทยาลัยควรมีการสำรวจข้อมูลเพื่อหาหัวข้อในการบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่นที่แท้จริง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเปรียบเทียบความต้องการ ความคาดหวัง ความสำเร็จของ แต่ละชุมชนท้องถิ่นที่มหาวิทยาลัยได้ไปให้บริการวิชาการ และควรมีการติดตามผลจากการอบรมเป็นระยะๆ เพื่อให้ก่อให้เกิดความยั่งยืนแก่ชุมชนท้องถิ่น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ความต้องการ ความคาดหวัง และการวัดผลสำเร็จของงานบริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการต่อชุมชนท้องถิ่น ในครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงได้ เพราะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการให้คำแนะนำ และผู้ตอบแบบสอบถาม และงานวิจัยนี้แล้วเสร็จได้เพราะได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ในปีงบประมาณ 2555 จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ ดังนั้นจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานจากการวิจัยในครั้งนี้จะมีการนำไปพัฒนาต่อไป และเพื่อให้เกิดผลงานวิจัยใหม่ ที่ทันสมัยและสามารถนำไปใช้ในอนาคตรหรือใช้อ้างอิงในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ ถ้างานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำขออภัย ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ. บำรุงสาสน์. 2530.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. สถิติสำหรับงานวิจัย หลักการเลือกใช้เทคนิคทางสถิติในงานวิจัย พร้อมทั้งอธิบายผลลัพธ์ที่ได้จาก SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.จินตนา มังคละกนก. 2554. การสำรวจความต้องการการรับบริการวิชาการของชุมชนและสังคม ในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร และเขตจังหวัดปราจีนบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. 2542. การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชิษณุกร พรภาณุวิทย์. 2540. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นวลจันทร์เพิ่มพูนรัตนกุล. 2540. ทฤษฎีความคาดหวัง. ค้นวันที่ 6 มิ.ย. 56 จาก www.novabizz.com
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2553. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- พิทยา บวรวัฒนา. 2544. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่8. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- พิภพ วังเงิน. 2547. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- พัชร มหาลาภ. 2538. แนวคิดความคาดหวัง. ค้นวันที่ 16 เมษายน 2556 จาก <http://www.stpa.ac.th>
- โยธิน ศันสนยุทธ. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์กร. กรุงเทพฯ.สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วรรณภา ชำนาญเวช. 2551. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิศรา รมโพธิ์ทอง. 2554. การรับรู้และความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อบทบาทการบริการวิชาการของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน) สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ภาควิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน
- วันชัย มีชาติ. 2548. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : แอททีฟ พริน.
- วินัย เพชรช่วย. 2551. แรงจูงใจ. ค้นเมื่อสิงหาคม 12, 2551. <http://www.geocities.com>.
- วิชิต อุ๋อัน. 2550. การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : พรินท์แอนด์
- ศรีนิตย์ สุวัช. 2521. พฤติกรรมทางสังคม.ค้นวันที่ 19 พฤษภาคม 2556 จาก www.sir.ga.ca.th
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. 2540. แนวคิดความคาดหวัง.ค้นเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2556. จาก <http://tpa.or.th/writer/read>.
- สลักจิต พุกจัญญ และ พลกฤษณ์ คุ่มกล้า. 2551. ความคาดหวังในด้านบริการวิชาการและกิจกรรมนักศึกษาของ นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546. จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้. บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่นจำกัด (มหาชน).
- สิริวรรค์ อัสกุล. 2528. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง. วันที่ค้นข้อมูล 19 พฤษภาคม 2555, http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm
- อุไรวรรณ เกิดผล. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของหัวหน้าสถานีนอามัยต่อระบบการนิเทศงาน สาธารณสุขผสมผสานในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหาร สาธารณสุข,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยบูรพา
- อัญชลี อานวรุฬหพาณิชย์. 2539. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง. วันที่ค้นข้อมูล 19 พฤษภาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/>
- Getzels V.; et al.,1974. ทฤษฎีความคาดหวัง. ค้นวันที่ 16 เมษายน 2556 จาก www.fearmottlaw.com/article1999.html
- Homby , A.S. 2000. Oxford Advanced Learner's Dictionary of Curent English. 6th ed. Oxford : Oxford University . http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm#ixzz1laiuYbND
- http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm#ixzz1lanRTgXx
- [Expectancy_Theory.htm](http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm)