



**การจัดการความรู้และรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน  
ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**  
**KNOWLEDGE MANAGEMENT AND APPROPRIATE FORMS FOR PROVIDING  
ACADEMIC SERVICES TO THE COMMUNITY OF THE FACULTY OF ARTS  
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY SUVARNABHUMI**

จิระวุฒิ สารธรรม

Jirawoot Saratum

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

E-mail : jirawoot saratum.com

### บทคัดย่อ

การจัดการความรู้และรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ การบริการทางวิชาการ แก่ชุมชน สังคม ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและในด้านที่คณะมีความเชี่ยวชาญ โดยจัดโครงการบริการวิชาการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2558 เป็นระยะเวลา 3 ปี มีการจำนวนโครงการบริการวิชาการ ทั้ง 28 โครงการ ทุกโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ของของโครงการที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ นั้นแสดงให้เห็นถึงประชาชนมีความสนใจในการร่วมกิจกรรมหรือโครงการของคณะศิลปศาสตร์ และสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ส่วนในการวางแผนการโครงการบริการวิชาการในอนาคตคณะศิลปศาสตร์ รวมข้อมูลหตุยภูมิเกี่ยวกับโครงการการให้บริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ ที่ทางคณะศิลปศาสตร์ เคยดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556-2558 รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันนี้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลและสร้างเครื่องมือในการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าประชาชนหรือชุมชนมีความต้องการรับการอบรมตามลำดับดังนี้ การอบรมภาษาอังกฤษ บริการแปลภาษาอังกฤษ-ไทย และไทย-อังกฤษ อบรมภาษาจีน อบรมการทำอาหาร อบรมด้านกฎหมาย และอบรมภาษาญี่ปุ่น อบรมการทำเบเกอรี่ การทำขนมปัง ขนมเค้กและขนมอบ อบรมการเขียนหนังสือราชการ หรือการเขียนอื่น ๆ ในงานราชการ อบรมผสมเครื่องดื่มค็อกเทลเพื่อ ประกอบอาชีพ อบรมผสมเครื่องดื่มม็อกเทลเพื่ออบรมด้านการเป็นพิธีกรหรือนักพูด อบรมเพื่อเป็น มัคคุเทศก์ อบรมด้านการจัดดอกไม้และการแกะสลักผักผลไม้ อบรมเพื่อเป็นบริกรเพื่อประกอบอาชีพ ด้านการโรงแรม สถานที่พัก และสถานที่ท่องเที่ยว อบรมด้านประวัติศาสตร์ประเทศไทย อบรมการทำ วิจัย อบรมเกี่ยวกับประเทศในอาเซียน อบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ อบรมภาษาบาฮาซา อบรม



ภาษาภาษาพม่า อบรมภาษารัสเซีย อบรมภาษาลาว อบรมภาษาเขมรและความต้องการด้านอบรม  
ภาษาเวียดนาม ตามลำดับ

การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ควรเป็นหัวข้อที่ชาวชุมชนสนใจ สอดคล้องกับบริบทของชุมชน  
นั้น ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับชุมชนอย่างจริงจัง เพื่อการบริการวิชาการที่ยั่งยืนและไม่  
สูญเสียงงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ และผู้บริหารทุกระดับของมหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญและ  
ถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของ มหาวิทยาลัยในการจัดบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อให้เกิดการ  
ขับเคลื่อนการจัดบริการวิชาการแก่สังคมในทุกระดับอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชน

**คำสำคัญ:** การจัดการความรู้, การบริการวิชาการ, ชุมชน

## Abstract

Knowledge management and appropriate forms for providing academic services to the community Of the Faculty of Arts Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi Academic services for social communities in various forms According to their aptitude and in the area of expertise By organizing academic service projects from fiscal year 2013 to 2015 for a period of 3 years. There are a total of 28 academic service projects. All projects achieve the objectives of the project that has been targeted. That shows that people are interested in participating in activities or projects of the Faculty of Arts And create satisfaction for service recipients In the planning of future academic service projects, the Faculty of Arts Include secondary information about the Faculty of Liberal Arts academic service program at the Faculty Liberal arts has been operating since the fiscal year 2013- 2015, including various researches. Relating to the provision of academic services of other related organizations To analyze results and create research tools

From the research, it was found that people or communities had the desire to receive training in the following order. English language training English-Thai and Thai-English translation services, Chinese language training, cooking lessons Legal training And Japanese language training Baking, baking (making bread Cakes and pastries Training for writing government books Or other writing in government work Training mix cocktails for a career Training mix drinks for cocktails Training in ceremonies or speakers Training to become a guide And, respectively, the need for training in flower arrangements and fruit and vegetable carving Training to be a waiter for a career in hotels, accommodation and



attractions Academic training in Thailand Research training Training on ASEAN countries Training on personality development Bahasa language training Burmese language training Training in Russian language, Lao language training, Khmer language training and Vietnamese language training needs respectively.

Providing academic services to the community Should be the topic that the community is interested in In accordance with the context of that community By taking into account the benefits that will happen to the community seriously For sustainable academic services and without wasting budget And administrators at all levels of the university must pay attention and be considered one of the main tasks of University in providing academic services to society In order to drive the provision of academic services to society at all levels that will bring maximum benefits to the community.

**Keywords:** Knowledge management, Academic service, Community

## บทนำ

การจัดการความรู้ในการบริการวิชาการแก่สังคม เป็นหนึ่งในภารกิจหลักของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พึ่งให้บริการ ทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและในด้านที่คณะมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของสถาบัน เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือ สัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัย เพื่อตอบคำถามต่าง ๆ ชี้แนะสังคม การให้บริการทางวิชาการ นอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคม แล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ คือ เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ของอาจารย์ อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตรมีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอน และการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเห็นว่า การจัดการความรู้ร่วมกับสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจจึงจัดทำงานวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้และรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ” ซึ่งผู้วิจัยได้มุ่งเน้นในการรวบรวม ประมวล และวิเคราะห์ องค์ความรู้ภายใต้การดำเนินการเกี่ยวกับโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน ของคณะศิลปศาสตร์ที่ผ่านมาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อพัฒนาให้เกิดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า



และเป็นวงจรการสร้างความรู้ใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการแสวงหาความรู้ วิเคราะห์สารสนเทศ จัดเก็บความรู้ จัดการสารสนเทศในการความรู้เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของคณะศิลปศาสตร์ พร้อมทั้งเผยแพร่ความรู้นั้นโดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสารสนเทศเป็นเครื่องมือในลักษณะจัดทำเป็นเอกสารออนไลน์ ด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับการจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้สู่ภายนอกองค์กร และเพื่อเป็นการศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน รวมไปถึงสร้างความรู้ร่วมกันของบุคลากรภายในหน่วยงานของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของชุมชนในการรับบริการวิชาการจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของคณะศิลปศาสตร์

### วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับโครงการการให้บริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ ที่ทางคณะศิลปศาสตร์เคยดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556-2558 รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันนี้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลและสร้างเครื่องมือในการวิจัยต่อไป

#### รูปแบบการวิจัย

เป็นการสำรวจความต้องการในการรับบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ เพื่อใช้ในการวางแผนการให้บริการทางวิชาการของทางคณะฯ ต่อไป

#### การวิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านการให้บริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์จากผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการให้บริการวิชาการของคณะฯ ทั้งแบบทายได้ และแบบให้เปล่า

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ถึงปี 2558 ทำการศึกษาในลักษณะวิเคราะห์จัดแยกหมู่ประเภทการให้บริการวิชาการ เน้นการศึกษาเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้อง



ของกับตัวชี้วัดของระบบประกันคุณภาพการศึกษาในเรื่องการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ของคณะศิลปศาสตร์

**กลุ่มที่ 2** ประชาชน หรือ ชุมชนที่เคยใช้บริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ รวมถึงกลุ่มบุคคลที่เคยรับบริการทางวิชาการที่คณะศิลปศาสตร์จัดขึ้นตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน

### เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการในการรับบริการวิชาการของชุมชนต่อคณะศิลปศาสตร์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ต้องการใช้บริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจความต้องการของชุมชนในการรับบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ที่มีความเกี่ยวเนื่องในด้านภาษา (สาขาภาษา) ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม (สาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรม) และด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (สาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์) โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale) 5 ระดับ คือ ความต้องการในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการมาก

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการน้อย

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการน้อยที่สุด

การแปลผลจากการประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อคำถามซึ่งสามารถแปลผลในแต่ละช่วงชั้นได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 แปลผลว่า มีความต้องการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 แปลผลว่า มีความต้องการมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 แปลผลว่า มีความต้องการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 แปลผลว่า มีความต้องการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 แปลผลว่า มีความต้องการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended question) โดยให้เขียนบรรยาย



## ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความต้องการของชุมชนในการรับบริการวิชาการจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	26	26
หญิง	74	74
รวม	100	100
<b>2. อายุ</b>		
น้อยกว่า 20 ปี	18	18
20 – 30 ปี	34	34
31 – 40 ปี	32	32
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	16	16
รวม	100	100
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	47
ปริญญาตรี	51	51
ปริญญาโท	2	2
ปริญญาเอก	0	0
รวม	100	100
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐสาหกิจ	11	11
พนักงานราชการ/รัฐสาหกิจ	13	13
พนักงานบริษัท	14	14
ลูกจ้างประจำ	5	5
ลูกจ้างชั่วคราว	4	4
นักเรียน/นักศึกษา	19	19
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	23	23
รับจ้าง	7	7
เกษตรกร/ประมง	3	3
อื่น ๆ	1	1
รวม	100	100



**ตารางที่ 1 (ต่อ)**

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	32	32
10,000 – 15,000 บาท	21	21
15,001 – 20,000 บาท	28	28
มากกว่า 20,000 บาท	19	19
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 74 คิดเป็นร้อยละ 74 และรองลงมา  
เป็นเพศชายมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาอายุ 31-40 ปี  
มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาอายุน้อยกว่า 20 มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18  
และมีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไปจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51  
รองลงมาเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาเป็นระดับปริญญา  
โท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และระดับปริญญาโทไม่พบระหว่างเก็บข้อมูล

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ  
23 รองลงมาเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงาน  
บริษัท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 รองลงมาเป็นพนักงานราชการหรือรัฐสาหกิจ มีจำนวน 13  
คน คิดเป็นร้อยละ 13 รองลงมารับราชการหรือรัฐสาหกิจจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 รองลงมา  
ประกอบอาชีพค้าขายหรืออาชีพอิสระ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำ  
มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 รองลงมาเป็นลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4  
รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง มีจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 3 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรหรือ  
ประมง มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และประกอบอาชีพอื่นไม่พบระหว่างเก็บข้อมูล

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 32  
คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมามีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28  
รองลงมามีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และมีรายได้มากกว่า  
20,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19



**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความต้องการด้านการอบรมหรือกิจกรรมที่ต้องการรับบริการจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

**ตารางที่ 2** แสดงความต้องการด้านการอบรมหรือกิจกรรมที่ต้องการรับบริการจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

รายการ	Mean	S.D.	แปลผลความต้องการ
<b>สาขาวิชาภาษา</b>			
1. ความต้องการด้านการอบรมภาษาอังกฤษ	4.73	0.62	มีความต้องการมากที่สุด
2. ความต้องการด้านอบรมภาษาไทย	3.36	0.51	มีความต้องการปานกลาง
3. ความต้องการด้านอบรมภาษาจีน	4.56	0.54	มีความต้องการมากที่สุด
4. ความต้องการด้านอบรมภาษาญี่ปุ่น	4.25	0.44	มีความต้องการมากที่สุด
5. ความต้องการด้านอบรมภาษาเกาหลี	3.92	0.63	มีความต้องการมาก
6. ความต้องการด้านอบรมภาษารัสเซีย	1.72	0.57	มีความต้องการน้อยที่สุด
7. ความต้องการด้านอบรมภาษาบาหลี	2.45	0.53	มีความต้องการน้อย
8. ความต้องการด้านอบรมภาษาเขมร	1.62	0.44	มีความต้องการน้อยที่สุด
9. ความต้องการด้านอบรมภาษาลาว	1.78	0.52	มีความต้องการน้อยที่สุด
10. ความต้องการด้านอบรมภาษาเวียดนาม	1.52	0.57	มีความต้องการน้อยที่สุด
11. ความต้องการด้านอบรมภาษาภาษาพม่า	1.72	0.33	มีความต้องการน้อยที่สุด
12. ความต้องการอบรมการเขียนหนังสือราชการ หรือการเขียนอื่น ๆ ในงานราชการ	4.11	0.48	มีความต้องการมาก
13. ความต้องการบริการแปลภาษาอังกฤษ-ไทย และไทย-อังกฤษ	4.61	0.49	มีความต้องการมากที่สุด
<b>สาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรม</b>			
1. ความต้องการอบรมเพื่อเป็นมัคคุเทศก์	3.54	0.51	มีความต้องการมาก
2. ความต้องการอบรมเพื่อเป็นบริการ เพื่อประกอบอาชีพด้านการโรงแรม สถานที่พัก และสถานที่ท่องเที่ยว	3.25	0.52	มีความต้องการปานกลาง
3. ความต้องการด้านอบรมผสมเครื่องดื่มค็อกเทลเพื่อประกอบอาชีพ	3.78	0.57	มีความต้องการมาก
4. ความต้องการด้านอบรมผสมเครื่องดื่มค็อกเทลเพื่อประกอบอาชีพ	3.80	0.76	มีความต้องการมาก
5. ความต้องการอบรมการทำอาหาร	4.48	0.61	มีความต้องการมากที่สุด
6. ความต้องการอบรมการทำเบเกอรี่(การทำขนมปัง ขนมเค้กและขนมอบ)	4.12	0.52	มีความต้องการมาก
7. ความต้องการอบรมด้านการจัดดอกไม้และการแกะสลักผักผลไม้	3.41	0.62	มีความต้องการมาก





**ตารางที่ 2 (ต่อ)**

รายการ	Mean	S.D.	แปลผลความต้องการ
<b>สาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์</b>			
1. ความต้องการอบรมการทำวิจัย	2.88	0.54	มีความต้องการปานกลาง
2. ความต้องการอบรมด้านกฎหมาย	4.37	0.47	มีความต้องการมากที่สุด
3. ความต้องการอบรมด้านการเป็นพิธีกรหรือนักพูด	3.55	0.55	มีความต้องการมาก
4. ความต้องการอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	2.22	0.62	มีความต้องการน้อย
5. ความต้องการอบรมเกี่ยวกับประเทศในอาเซียน	2.87	0.53	มีความต้องการปานกลาง
6. ความต้องการอบรมด้านประวัติศาสตร์ประเทศไทย	3.04	0.71	มีความต้องการปานกลาง

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าการให้บริการวิชาการเรียงตามลำดับความต้องการจากมากที่สุดถึงความต้องการน้อยที่สุด ดังนี้ การอบรมภาษาอังกฤษ บริการแปลภาษาอังกฤษ-ไทย และไทย-อังกฤษ อบรมภาษาจีน อบรมการทำอาหาร อบรมด้านกฎหมาย และอบรมภาษาญี่ปุ่น อบรมการทำเบเกอรี่ (การทำขนมปัง ขนมเค้กและขนมอบ) อบรมการเขียนหนังสือราชการ หรือการเขียนอื่น ๆ ในงานราชการ อบรมผสมเครื่องดื่มค็อกเทลเพื่อประกอบอาชีพ อบรมผสมเครื่องดื่มmocktail เพื่ออบรมด้านการเป็นพิธีกรหรือนักพูด อบรมเพื่อเป็นมัคคุเทศก์ อบรมด้านการจัดดอกไม้และการแกะสลักผักผลไม้ อบรมเพื่อเป็นบริการเพื่อประกอบอาชีพด้านการโรงแรม สถานที่พักและสถานที่ท่องเที่ยว อบรมด้านประวัติศาสตร์ประเทศไทย อบรมการทำวิจัย อบรมเกี่ยวกับประเทศในอาเซียน อบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ อบรมภาษาบาฮาซา อบรมภาษาภาษาพม่า อบรมภาษารัสเซีย อบรมภาษาลาว อบรมภาษาเขมรและความต้องการด้านอบรมภาษาเวียดนาม ซึ่งจากการวิจัยให้ทราบถึงองค์ความรู้ของคณะศิลปศาสตร์และความต้องการรับการบริการวิชาการของคณะ

**2. ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการให้บริการด้านวิชาการ**

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการให้บริการวิชาการ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญคือ ไม่สามารถจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมตามเวลาที่กำหนดเนื่องจากขึ้นอยู่กับความพร้อมของอาจารย์และชุมชน เมื่อจัดบริการวิชาการแก่สังคมตามแผนงานที่กำหนด แต่เมื่อลงพื้นที่จริงพบปัญหาเกี่ยวกับการเมืองในชุมชน จึงมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนพื้นที่ใหม่ ทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดบริการวิชาการแก่สังคมและชาวชุมชนบางกลุ่มอาจยังไม่เล็งเห็นถึงประโยชน์ที่พวกเขาจะได้รับ จึงอาจทำให้เหลือบุคคลเพียงบางกลุ่มที่เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการตั้งแต่ต้นจนจบ ทำให้การพัฒนางานบริการวิชาการให้ตรงจุดนั้นเป็นไปได้ค่อนข้างยาก



## อภิปรายผล

การรวบรวม ประมวล และวิเคราะห์ ความรู้และผลการดำเนินงาน รวมถึงวิเคราะห์ความเชี่ยวชาญในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของคณะศิลปศาสตร์โดยการจัดโครงการบริการวิชาการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2558 เป็นระยะเวลา 3 ปี มีจำนวนโครงการบริการวิชาการทั้งสิ้น 28 โครงการ ทุกโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ นั้นแสดงให้เห็นถึงประชาชนมีความสนใจในการร่วมกิจกรรมหรือโครงการของคณะศิลปศาสตร์ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการส่วนร่วมโครงการหรือกิจกรรม ในการวางแผนโครงการบริการวิชาการในอนาคต คณะศิลปศาสตร์ ควรให้บริการจากการสำรวจ คือด้านการอบรมภาษาอังกฤษ บริการแปลภาษาอังกฤษ-ไทย และ ไทย-อังกฤษ อบรมภาษาจีน อบรมการทำอาหาร อบรมด้านกฎหมาย และอบรมภาษาญี่ปุ่น อบรมการทำเบเกอรี่(การทำขนมปัง ขนมเค้กและขนมอบ อบรมการเขียนหนังสือราชการ หรือการเขียนอื่น ๆ ในงานราชการ อบรมผสมเครื่องดื่มค็อกเทลเพื่อประกอบอาชีพ อบรมผสมเครื่องดื่มม็อกเทลเพื่อ อบรมด้านการเป็นพิธีกรหรือนักพูด อบรมเพื่อเป็นมัคคุเทศก์ อบรมด้านการจัดดอกไม้และการแกะสลักผักผลไม้ อบรมเพื่อเป็นบริกรเพื่อประกอบอาชีพด้านการโรงแรม สถานที่พัก และสถานที่ท่องเที่ยว อบรมด้านประวัติศาสตร์ประเทศไทย อบรมการทำวิจัย อบรมเกี่ยวกับประเทศในอาเซียน อบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ อบรมภาษาบาฮาซา อบรมภาษาภาษาพม่า อบรมภาษารัสเซีย อบรมภาษาลาว อบรมภาษาเขมรและความต้องการด้านอบรมภาษาเวียดนาม ตามลำดับ ซึ่งการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน เป็นการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยซึ่งอยู่ในฐานะที่พึงของชุมชนในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ ตลอดจนความเข้มแข็งประเทศชาติและนานาชาติ ให้การบริการวิชาการแก่บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย อาจเป็นการบริการที่มีค่าตอบแทนและบริการวิชาการให้เปล่า โดยมีการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้พัฒนาหรือบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน คือการนำความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่ชุมชนสนใจหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนไปพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือนำองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ ไปบรรยายให้กับคนในชุมชนได้รับความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ในเรื่องของประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน คือ การพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและการถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในสถาบันและเผยแพร่สู่สาธารณชน ดังนั้น จึงถือได้ว่าการบริการวิชาการเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น การบริการวิชาการแก่ชุมชนแบ่งประโยชน์เป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือต่อชุมชน คือชุมชนได้รับความรู้เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิต หรือวิถีทางในการดำเนินชีวิต ส่วนที่ 2 คือนำข้อมูลจากชุมชนมาพัฒนางานบริการวิชาการให้สอดคล้องกับสิ่งที่ชุมชนต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเพลินพิศ จุฬพันธ์ทอง (2557) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงานการบริการวิชาการ ตามความคิดเห็นของอาจารย์พบว่า ข้อที่อาจารย์เห็นว่ามีปฏิบัติจำนวนมากที่สุด ได้แก่ มีการประเมินพึงพอใจของการให้บริการ



วิชาการด้านความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นทุกโครงการ/กิจกรรม และข้อที่อาจารย์จำนวนมากที่สุด เห็นว่ามีการปฏิบัติน้อยที่สุด ได้แก่ การพิจารณาแนวทางเรื่องค่าตอบแทน/รางวัลที่พึงพอใจแก่ ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ปัญหาการบริการวิชาการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการการบริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นของ บุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้รับบริการวิชาการ พบว่า ข้อที่จำนวนบุคคลภายนอกจำนวนมากที่สุดเห็นว่ามี การปฏิบัติ ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานนำความรู้มาใช้ประโยชน์ได้ และข้อที่เห็นว่ามี การปฏิบัติ น้อย ที่สุด ได้แก่ งานบริการด้านติดตั้ง จัดวาง ตรวจสอบระบบงานของหน่วยงาน ปัญหาการบริการวิชาการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการการบริการวิชาการโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก

การบริการวิชาการของคณะศิลปศาสตร์สร้างประโยชน์ให้กับประชาชนหรือคนในชุมชน ส่งเสริมการเรียนรู้ของประชาชนและนำเสนอความรู้ของผู้เชี่ยวชาญในศิลปศาสตร์สู่สังคม โดยเน้น บทบาทเป็นผู้เสนอทางออกให้แก่สังคม สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมกันให้บริการวิชาการแบบองค์รวม โดยมีการกำหนด Theme การให้บริการวิชาการ การคณะ ศิลปศาสตร์จัดกิจกรรมบริการวิชาการ โดยคำนึงถึงบริบทของแต่ละชุมชน ทำให้ความรู้ที่นำไปคืนให้กับ ชุมชนนั้น ชาวชุมชนสามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ (2553) ที่ทำการศึกษาเรื่องความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการ ให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในเรื่องของชุมชนมีความต้องการในระดับรูปแบบการให้บริการวิชาการ ตามองค์ความรู้ที่ประชาชนหรือ ชุมชนต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกมา อ่วมเจริญ (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่องการบริการ วิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

### ข้อเสนอแนะ

ในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนควรเป็นหัวข้อที่ชาวชุมชนสนใจจริง ๆ สอดคล้องกับบริบท ของชุมชนนั้น ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับชุมชนอย่างจริงจัง เพื่อการบริการวิชาการที่ยั่งยืน และไม่สูญเสียงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ และผู้บริหารทุกระดับของมหาวิทยาลัยต้องให้ ความสำคัญและถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของ มหาวิทยาลัยในการจัดบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการจัดบริการวิชาการแก่สังคมในทุกระดับอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดกับ ชุมชน และคงวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่ว่า “มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อชุมชน สังคม และนานาชาติ”



## เอกสารอ้างอิง

- ปริญภรณ์ ตั้งคุณานันต์. (2553). ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ และรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ใน รายงานการวิจัย, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พรรณี สวานเพลง. (2552). เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่นส์.
- เพลินพิศ จุฬพันธ์ทอง. (2557). การพัฒนากลยุทธ์การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง. ใน วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- สุกมา อ่วมเจริญ. (2558). การบริการวิชาการแก่สังคมในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. ใน รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- Likert, Rensis. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.