

ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี

คมกริช ช้องนำโชค¹, โสทธิพัฒน์ วรรณนุรักษ์¹, เพิ่มพร บุพพวงษ์²
ภาษา ทรายศรี², กษมา สุขุมลจันทร์²

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี

²คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี

บทคัดย่อ

งานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี 2) ศึกษาระดับความต้องการต่อประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาและให้การรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันการพลศึกษา เครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน โดยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง มีค่าเท่ากับ 0.81 และใช้วิธีการของครอนบาค หาค่าความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 0.75 จากนั้นได้นำไปทดลองใช้ และปรับปรุงเครื่องมือก่อนนำมาเก็บข้อมูลจริง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเลือกแบบเจาะจง คือ หัวหน้าส่วนราชการและผู้อำนวยการสถานศึกษา ในเขตเมืองสุพรรณบุรี ปีพ.ศ. 2560 จำนวน 117 คน ประกอบไปด้วย หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 50 คน และผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 67 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ชุมชนเมืองสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$)
2. ชุมชนเมืองสุพรรณบุรี มีความต้องการต่อประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$)
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนเมืองสุพรรณบุรีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี พบว่า ชุมชนต้องการให้มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ให้บริการวิชาการเคลื่อนที่ให้เข้าถึงชุมชนห่างไกลที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการภาครัฐ เน้นเรื่องวิทยาศาสตร์การกีฬาที่เหมาะสมกับวิถีชีวิต เพื่อสุขภาพกายที่ดี โดยเฉพาะผู้สูงอายุและชุมชนต้องการให้มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายให้มีความหลากหลาย และให้มีความสัมพันธ์กับด้านสุขภาพของประชาชน

คำสำคัญ: ความคิดเห็น การให้บริการ ประเภทของการบริการวิชาการ ชุมชนเมืองสุพรรณบุรี

Corresponding Author: คมกริช ช้องนำโชค คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี

Email: krit_rifle@yahoo.com

THE OPINION TOWARD PROVIDED SERVICE AND TYPE OF ACADEMIC SERVICE OF THAILAND NATIONAL SPORTS UNIVERSITY SUPHAN BURI CAMPUS OF SUPHAN BURI URBAN COMMUNITY

Komkrit Kongnamchok¹, Sodtipat Wannanurak¹, Permporn Buppavong²
Pasa Tharangsri², and Kasama Sukhumalchan²

¹Faculty of Liberal Arts, Thailand National Sports University Suphan Buri Campus

²Faculty of Education, Thailand National Sports University Suphan Buri Campus

Abstract

The research namely “The opinion toward provided service and type of academic service of Thailand National Sports University Suphan Buri Campus of Suphan Buri urban community” was conducted to study the opinion toward provided service of Thailand National Sports University Suphan Buri Campus of Suphan Buri urban community, and demand of type of academic service of Thailand National Sports University Suphan Buri Campus. This research was designed in a quantitative and qualitative research with ethics approval in human related research by ethics of human related research committee from Institution of Physical Education. The questionnaire was applied as a tool for collecting data, approved by 5 experts, the content validity of which was 0.81 and adapted Cronbach method to find reliability which equal to 0.75. Then, the questionnaire was taken to the try - out before start collecting data. The samples were selected by purposive sampling including 50 heads of government sector organizations and 67 directors of educational institutions in Suphan Buri in 2017. The data analysis was conducted by Percentage, Mean, S.D., and Content Analysis. The research results demonstrated as follows:

1. Suphan buri urban community’s opinion toward an academic service of Thailand National Sports University Suphan Buri Campus both in overall and separated aspects was at a high level ($\bar{x} = 4.21$).

2. Suphan buri urban community’s opinion toward demand of type of academic service of Thailand National Sports University Suphan Buri Campus both in overall and separated aspects was at a high level ($\bar{x} = 4.11$).

3. Other recommendations from the community regarding provided service and type of academic service of Thailand National Sports University Suphan Buri Campus were found that the community requested the university to provide mobile academic services for reaching a remote area lacking chances to get any services from the government sector. Moreover, sport sciences services were found to comply with people in the community lifestyle for being healthy, especially for the elderly. Lastly, the community required the university to promote a variety form of exercises that fit with their well - being.

Keywords: Opinion, Service, Type of academic service, Suphanburi urban community

บทนำ

การบริการวิชาการแก่สังคม หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคมภายนอกสถาบันการศึกษา หรือเป็นการบริการที่จัดในสถาบันการศึกษาโดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ คำว่า “การบริการวิชาการแก่ชุมชน” (Community Services) มีการใช้คำที่มีความใกล้เคียงกันในหลาย ๆ คำ เช่น การบริการวิชาการแก่สังคม การบริการสังคม การบริการวิชาการ เป็นต้น ถึงแม้จะมีการเรียกคำที่แตกต่างกัน แต่การบริการวิชาการแก่ชุมชน เป็นพันธกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง โดยบุคลากรทุก ๆ คนในสถาบันอุดมศึกษามีความรับผิดชอบร่วมกัน การบริการวิชาการแก่ชุมชนเป็นกระบวนการที่สำคัญในการนำองค์ความรู้ที่หน่วยงานนั้น ๆ มีความเชี่ยวชาญนำไปสู่กระบวนการเผยแพร่ ถ่ายทอดสู่ชุมชน ในรูปแบบโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความต้องการของชุมชนนั้น ๆ เป็นสำคัญ (Office of the Higher Education Commission, 2010)

การบริการวิชาการแก่สังคม หมายถึง การที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีการให้บริการวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการโดยการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาหรือใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับสถาบันและระดับบุคคลในหลายลักษณะ อาทิ การให้คำปรึกษา การศึกษา วิจัย ค้นคว้า เพื่อแสวงหาคำตอบให้กับสังคม การฝึกอบรมระยะสั้นต่าง ๆ การจัดให้มีการศึกษาต่อเนื่อง บริการศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป การให้บริการทางวิชาการนี้สามารถจัดในรูปแบบการให้บริการแบบให้เปล่าด้วยสำนึกความรับผิดชอบต่อความเป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาในฐานะเป็นที่พึ่งของสังคม หรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้ หรือเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ การให้บริการทางวิชาการโดยการถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ เป็นที่พึ่งและแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ตลอดจนส่งเสริมการมีบทบาททางวิชาการและวิชาชีพในการตอบสนอง ชี้นำ และเตือนสติสังคมของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Office for National Education Standards and Quality Assessment, 2011)

สถาบันอุดมศึกษามีการให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งในวงกว้าง และกลุ่มเป้าหมายในหลายลักษณะ อาทิ การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหาคำตอบให้กับสังคม การให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่าง ๆ การจัดให้มีการศึกษาต่อเนื่องบริการแก่ประชาชนทั่วไป การให้บริการทางวิชาการนี้ สามารถจัดในรูปแบบของการให้บริการแบบให้เปล่าหรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้หรือเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ (Ministry of Education, 2011)

ปัจจุบันความรู้และภูมิปัญญาสร้างสรรค์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และระดับองค์กร แต่ท่ามกลางสภาพความไม่แน่นอน หลากหลาย ละเอียดอ่อน ซับซ้อน ความรู้ที่ใช้ได้ในช่วงเวลาหนึ่งอาจจะใช้ไม่ได้และหมดความหมายไปอย่างรวดเร็วในอีกช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้น คลังความรู้หรือชุมชนความรู้ จึงถูกหยิบยกขึ้นมาพูดถึงกันอย่างกว้างขวาง ในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้อย่างมีพลัง และยังเป็นกลไกเสริมแรงในการยกระดับฐานความรู้เพื่อมุ่งสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาอีกด้วย ด้วยเหตุดังกล่าวสังคมจึงแสวงหาลังความรู้เพื่อทำหน้าที่เป็นขุมกำลังแห่งภูมิปัญญา สถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกจึงเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับการคาดหวังให้ทำหน้าที่สนองของสังคมด้วยการผลิตบัณฑิต ผลิตงานวิจัย บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (Anuchart Puangsumlee, 2007)

สถาบันอุดมศึกษาจึงควรปรับเปลี่ยนบทบาทและแนวคิดจากเดิมที่เชื่อมั่นว่าตนเองมีความเป็นเลิศ เป็นบทบาทในการถ่ายทอดความรู้ (Teaching) พัฒนาองค์ความรู้ (Research) รวมไปถึงการให้ความรู้ที่เชื่อมโยง

และเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Extension) และเชื่อมโยงกับสังคม (Social Relevance) มหาวิทยาลัยไม่ควรเป็น “ศูนย์กลางของความรู้” (Center of Knowledge) ในเชิงพาณิชย์เพียงอย่างเดียว แต่ควรพัฒนาบทบาทเป็น “ศูนย์กลางของปัญญา” (Center of Wisdom) ที่เรียนรู้จากสังคม เข้าใจความจำเป็นของสังคม และมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมหรือประเทศชาติ เป็นการพัฒนาเชิงคุณภาพ มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ (Academic Excellence) สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ที่มีต่อเป้าหมายการปฏิรูปการอุดมศึกษาไทยว่าเป็นไปเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นขุมกำลังทางวิชาการ ในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน (Office of the Education Council: ONEC, 2014)

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในพันธกิจของอุดมศึกษาที่จะช่วยสนับสนุนบทบาทการเป็นขุมกำลังทางวิชาการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน อีกทั้งการบริการวิชาการแก่สังคมยังเป็นสิ่งที่ถูกระบุอยู่ภายใต้กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา และเป็นองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สำคัญ ดังนั้นการบริการวิชาการแก่สังคมจึงเป็นหน้าที่จำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องทำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ตามกฎหมาย

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นได้ว่าภาพของการบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษานั้น เป็นภาพที่สะท้อนให้เห็นถึงเจตนาที่ดีของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรยกย่องแต่ปัญหาประการสำคัญอีกประการหนึ่งของการบริการวิชาการแก่สังคม คือ ปัญหาเรื่องการตีความการบริการวิชาการแก่สังคมยังคับแคบเกินไป กล่าวคือ การตีความ “การบริการวิชาการ” โดยมองว่า “การบริการวิชาการแก่สังคมเกี่ยวข้องข้องกับ “หน่วยให้บริการ” และ “หน่วยรับบริการ” โดยหน่วยให้บริการนั้นคือสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัย เป็นต้น ส่วนหน่วยรับบริการนั้น คือ ภาคสังคมหรือชุมชนต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกสถาบันอุดมศึกษา เมื่อตีความเช่นนี้ สถาบันอุดมศึกษาได้กลายเป็นศูนย์กลางทางวิชาการที่มีหน้าที่เผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ แก่สังคมภายนอก ส่วนสังคมภายนอกเองก็มีหน้าที่รับทั้ง ๆ ที่อาจไม่อยากจะรับหรือไม่รู้ด้วยซ้ำว่ามีใครเอาอะไรมาให้หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ครุมาขอความร่วมมือ หรือมีอะไรมาให้กับรับ ๆ ไปก็เท่านั้น หากเราตีความการบริการวิชาการแก่สังคมเช่นที่กล่าวมานี้ อาจจะทำให้สถาบันอุดมศึกษาอยู่ในภาวะ “ลอยตัวอยู่นือสังคม” (Sippanondha Ketudat, 2009)

มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ยึดภารกิจหลัก 4 ภารกิจในการบริหารงานของสถาบัน ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดไว้ ซึ่งหนึ่งในภารกิจที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ “การบริการวิชาการแก่สังคม” และสถาบันก็ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวโดยจัดให้มีงานบริการวิชาการ ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อภารกิจดังกล่าวโดยตรง อีกทั้งได้กำหนดขอบข่ายหน้าที่งานไว้อย่างชัดเจน แต่การดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าว ซึ่งเป็นไปตามหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดไว้นั้น อาจเป็นการบริการวิชาการที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง หากได้มีการวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของชุมชนต่อการรับบริการจากสถาบันอุดมศึกษาจะช่วยให้การบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษามีคุณค่าและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจสนองนโยบายของรัฐในการบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี เป็นแหล่งรวมทรัพยากรบุคคลของชุมชน และองค์ความรู้ทุกสาขาทั้งในด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา วิทยาศาสตร์สุขภาพ พลศึกษา นันทนาการ โดยมีการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 5 ด้าน คือ

1. ผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านศาสตร์การกีฬา

2. วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ นวัตกรรม ด้านศาสตร์การกีฬา
3. บริการวิชาการแก่สังคม
4. ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การละเล่นพื้นบ้านและกีฬาไทย
5. ส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีศักยภาพด้านกีฬาสูงสุดของแต่ละบุคคล

มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ได้ให้ความสำคัญต่อภารกิจด้านการบริการวิชาการแก่สังคมอย่างมาก เนื่องจากมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ได้วางแผนบริการชุมชนไว้ตลอด 4 ปี เพื่อนำแผนที่วางไว้ออกไปให้บริการชุมชน และนำปัญหาที่พบจากการให้บริการชุมชนมาปรับปรุงพัฒนาทุก ๆ ปี การให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี

2. ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม

3. สร้างองค์ความรู้ในการบูรณาการพันธกิจด้านอื่น ๆ เข้ากับการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม

มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี เป็นสถาบันชั้นนำที่ผลิตและพัฒนาบุคลากรทางพลศึกษา วิทยาศาสตร์การกีฬา วิทยาศาสตร์สุขภาพ นันทนาการ และบุคลากรในด้านที่เกี่ยวข้อง มีภารกิจในการทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการ การให้บริการชุมชน การใช้และพัฒนาเทคโนโลยีเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้แก่ท้องถิ่น ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความสามารถพิเศษทางกีฬานันทนาการ และบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย รวมถึงการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การละเล่นพื้นบ้านและกีฬาไทย

จากความสำคัญของพันธกิจด้านการบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ผนวกกับการตีความการบริการวิชาการแก่สังคมแบบลอยตัวอยู่เหนือสังคม ซึ่งอาจหมายความว่าสถาบันอุดมศึกษามองว่าตัวเองเป็นศูนย์กลางแห่งความรู้ทางวิชาการที่มีศักยภาพสูงกว่าสังคม แต่ยังขาดความเข้าใจในโลกความเป็นจริงของสังคมและชุมชน และมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ได้ดำเนินงานด้านบริการวิชาการแก่สังคมเป็นประจำทุกปีแต่ยังไม่เคยติดตามผลการดำเนินการด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนอย่างเป็นทางการ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพันธกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี เพื่อเป็นคำตอบต่อปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น และคำตอบดังกล่าวยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ชุมชนอย่างถูกต้องอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี

- 2) ศึกษาระดับความต้องการต่อประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี ครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ หัวหน้าส่วนราชการ และผู้อำนวยการสถานศึกษา ในเขตเมืองสุพรรณบุรี ในปี 2560 รวม 117 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จากการสุ่มด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 50 คน และผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 67 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัย เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศทางการบริการวิชาการ แล้วจึงนำมาวิเคราะห์/สังเคราะห์ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2. การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี ที่แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี 5 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำนวน 7 ข้อ
 2. ด้านความมั่นใจ จำนวน 4 ข้อ
 3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำนวน 7 ข้อ
 4. ด้านความใส่ใจ จำนวน 5 ข้อ
 5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 7 ข้อ
- โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามดังนี้

ระดับความต้องการ	คะแนน
ต้องการมากที่สุด	5
ต้องการมาก	4
ต้องการปานกลาง	3
ต้องการน้อย	2
ต้องการน้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านความต้องการอื่น ๆ ของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี ต่อการให้บริการวิชาการ ลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่าง ๆ จำนวน 7 ข้อ
3. ด้านอื่น ๆ จำนวน 7 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามดังนี้

ระดับความต้องการ	คะแนน
ต้องการมากที่สุด	5
ต้องการมาก	4
ต้องการปานกลาง	3
ต้องการน้อย	2
ต้องการน้อยที่สุด	1

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านความต้องการอื่น ๆ ต่อประเภทการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี ลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด

3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.1 ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

3.2 สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 คน โดยหาดัชนีสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (Index of Consistency: IOC) โดยวิธีของ Rovinelle and Hambleton, (1977) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.81 แสดงว่าแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในเกณฑ์ดีมาก (Pranee Lumbensa, 2018)

3.3 ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน มาเป็นข้อคำถาม ซึ่งได้ตรวจสอบเครื่องมือแล้วเห็นว่า แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรีที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (Cronbach, 1990)

ความเชื่อมั่น (reliability) จากการศึกษาพบว่า แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการ และประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี ได้ค่าความเชื่อมั่น รวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.75 ค่าที่อยู่ในระดับ 0.71 - 1.00 อยู่ในเกณฑ์สูง (Kiatsuda Srisuk, 2009)

3.4 นำแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและมีความเชื่อมั่นแล้ว ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ดำเนินการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ไปยังมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ โดยการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรีครั้งนี้ ได้ผ่านการพิจารณาและให้การรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

1. ผู้วิจัยจัดประชุมผู้ช่วยนักวิจัยเพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 117 ฉบับ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการและผู้อำนวยการสถานศึกษา ในเขตเมืองสุพรรณบุรี ในปี 2560 รวม 117 คน โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยส่งทางไปรษณีย์และเดินทางไปส่งด้วยตนเอง
3. ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 101 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.32 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกไป ผู้วิจัยตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ผลตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้รับข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ตามลักษณะที่ต้องการศึกษา ดังนี้

1. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี มาหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดด้านความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการและประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี วิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ นำเสนอในรูปแบบความเรียง

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 101)

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	85	84.15
หญิง	16	15.85
รวม	101	100
2. ความเกี่ยวข้องกับชุมชน		
หัวหน้าส่วนราชการ	48	47.53
ผู้อำนวยการสถานศึกษา	53	52.47
รวม	101	100

จากตารางที่ 1 แสดงว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 101 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 84.15 และเป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.85 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของชุมชนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 52.47 และหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 47.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามภาพรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขต สุพรรณบุรีของชุมชนเมือง (n = 101)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.28	.607	มาก	1
2. ด้านความมั่นใจ	4.19	.611	มาก	3
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	4.19	.594	มาก	3
4. ด้านความใส่ใจ	4.17	.590	มาก	4
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.25	.658	มาก	2
รวม	4.21	.588	มาก	

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ชุมชนเมืองสุพรรณบุรีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความต้องการของชุมชนเมืองสุพรรณบุรีต่อหลักการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ ด้านความ น่าเชื่อถือของบริการ (\bar{X} = 4.28) อันดับ 2 คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

($\bar{X} = 4.25$) อันดับ 3 คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.19$) และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ($\bar{X} = 4.19$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความใส่ใจ ($\bar{X} = 4.17$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรีจำแนกตามภาพรวมและรายด้าน

ประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี (n = 101)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความต้องการ	อันดับ
1. ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง	4.11	.537	มาก	2
2. ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่าง ๆ	4.01	.662	มาก	3
3. ด้านอื่น ๆ	4.20	.549	มาก	1
รวม	4.11	.538	มาก	

จากตารางที่ 3 แสดงว่า ชุมชนเมืองสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นต่อประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่าง ๆ และด้านอื่น ๆ มีความต้องการของชุมชนเมืองสุพรรณบุรีต่อรูปแบบการบริการวิชาการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ ด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.20$) อันดับ 2 คือ ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.11$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.01$)

ผลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดด้านความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการ ดังนี้ 1) ด้านการบริการนอกสถานที่ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีหรือแบบเคลื่อนที่ 2) ต้องการการให้บริการทางวิชาการในรูปแบบของห้องสมุดที่ประชาชนในชุมชนสามารถเข้าออกได้อย่างเปิดกว้าง โดยเฉพาะการเปิดให้บริการในวันหยุดเพื่อความสะดวกในการให้บริการ ให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีกิจกรรมหลากหลาย มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำตลอดเวลา เป็นศูนย์บริการทางวิชาการ และศูนย์นันทนาการครบวงจร 3) อยากให้มีการบริการฝึกอบรมกีฬา โดยเฉพาะพื้นฐานแก่เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เช่น วันหยุด เสาร์อาทิตย์ หรือช่วงวันหยุดปิดภาคเรียน กีฬาต่าง ๆ เช่น วายน้ำ ยิมนาสติก กรีฑา ฟุตบอล เป็นต้น และ 4) ต้องการให้ทางสถาบันจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการยุคปัจจุบัน (ไทยแลนด์ 4.0) เพิ่มศักยภาพให้กับทางสถาบัน นักเรียน นักศึกษาที่หลากหลาย และถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังชุมชนเมือง อาทิเช่น การเปิดสอนทางด้านกีฬา วายน้ำ การเปิดลานกีฬาทางต่าง ๆ ให้กับประชาชนผ่านโซเชียล

ผลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดในส่วนของประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเภทการให้บริการวิชาการ ดังนี้ 1) การให้บริการวิชาการเคลื่อนที่ ให้เข้าถึงชุมชน

ห่างไกลที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการภาครัฐ เน้นเรื่องวิทยาศาสตร์การกีฬาที่เหมาะสมกับวิถีชีวิต เพื่อสุขภาพกายที่ดีโดยเฉพาะผู้สูงอายุ 2) ส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายให้มีความหลากหลาย และให้มีความสัมพันธ์กับด้านสุขภาพของประชาชน 3) ให้ชุมชนเข้าสถานที่เพื่อการจัดประชุม สัมมนา อบรม และงานพิธีต่าง ๆ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 101 คน เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 84.15 และเป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.85 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 52.47 และหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 47.53 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนเมืองสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งโดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ (Teerakiti Navarut Na Ayattaya, 2009) และผู้รับบริการที่ต้องการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (Vajra Vajrasthira, 2006) อีกทั้งการบริการเป็นสิ่งที่บริโภคทางใจ ดังนั้น ผลที่ได้รับก็คือ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ถ้าสถานบริการใดสามารถสร้างบริการที่ทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจ ก็จะทำให้ผู้มาใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก เพราะเกิดความประทับใจในบริการที่เคยได้รับ (Teeradech Rewmongkol, 1999) สอดคล้องกับผลการวิจัยของวัลลภ จันทร์ตระกูล (Wallop Chantrakul, 2001) ที่ได้ศึกษาแนวทางการสร้างดัชนีวัดความอยู่รอดของหน่วยงานบริการวิชาการที่เป็นองค์การอิสระในมหาวิทยาลัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเป็นหนึ่งในดัชนีวัดความอยู่รอดที่สำคัญของหน่วยงานบริการวิชาการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ชุมชนมีความต้องการด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด เนื่องจากผู้รับบริการต้องการให้ผู้ให้บริการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และไม่ฉ้อฉลรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีความยินดีและเต็มใจให้บริการเสมอ มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการสามารถให้การช่วยเหลือผู้รับบริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ในด้านความใส่ใจชุมชนมีความต้องการเป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากหากผู้ให้บริการให้บริการโดยยึดหลักการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ กล่าวคือ ให้บริการรวดเร็ว ยินดีเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ก็จะเชื่อมโยงสู่ความใส่ใจในการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะสามารถสัมผัสได้ถึงความสนใจความเอาใจใส่ ความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และการยึดผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ

ระดับความคิดเห็นต่อประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนเมืองสุพรรณบุรี มีความต้องการต่อประเภทการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากชุมชนในปัจจุบันกำลังเผชิญกับยุคแห่งการดำรงชีวิตที่ต้องใช้ความรู้เป็นฐาน ดังนั้น ชุมชนจึงต้องแสวงหาคำรู้หรือความรู้เพื่อที่จะใช้เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการขับเคลื่อน การดำรงชีวิตโดยใช้

กระบวนการจัดการความรู้อย่างมีพลัง (Anuchart Puangsumlee, 2007) สถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับการคาดหวังจากชุมชน ให้ทำหน้าที่สมองของสังคมเป็นศูนย์กลางของปัญญา (Sippanondha Ketudat, 2009) เป็นขุมกำลังทางวิชาการในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน (Office of the Education Council: ONEC, 2014) อีกทั้ง ชุมชนก็ต้องการโอกาสในการเข้ามารับประโยชน์จากการอุดมศึกษาอย่างเสมอภาค (Amornwich Nakornthap, 2010) เพื่อยกระดับปัญญาของคนในชุมชนและใช้ปัญญานั้นเป็นอาวุธในการต่อสู้ท่ามกลางสภาวะที่แข่งขัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ชุมชนมีความต้องการด้านอื่น ๆ มากเป็นอันดับ 1 ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคมในรูปแบบการจัดแสดงผลงานวิชาการ การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคมในรูปแบบการถ่ายทอดวิชาการบนเครือข่ายเว็บไซต์ การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคมในรูปแบบการให้บริการห้องสมุด การให้บริการงานเขียนทางวิชาการ การจัดการกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม การให้บริการวิชาการเคลื่อนที่ และการให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬา ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี นอกเหนือจากการให้การศึกษาด้านพลศึกษา วิทยาศาสตร์การกีฬาและนันทนาการแล้ว เนื่องจากสังคมในยุคปัจจุบันเป็นสังคมยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตทั้งในส่วนบุคคล และในระดับองค์กร ส่งผลให้การดำรงชีวิต การทำงาน การบริหารจัดการต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ทันเหตุการณ์ และเป็นปัจจุบันมากขึ้น จะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของชุมชนที่ต้องการได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคมในรูปแบบการถ่ายทอดวิชาการบนเครือข่ายเว็บไซต์ที่มีอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคมในรูปแบบการจัดแสดงผลงานวิชาการ การทดสอบและวิเคราะห์ชุมชนมีความต้องการเป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากการบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคมในรูปแบบการจัดแสดงผลงานวิชาการ เป็นกิจกรรมที่ต้องจัดการแสดงผลงานโดยให้ผู้รับบริการเข้ามาดู เดินทางมาไม่สะดวก เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรี พบว่า ชุมชนต้องการให้มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ให้การบริการนอกสถานที่ของสถาบันหรือแบบเคลื่อนที่ ดังนั้น วิทยาเขตสุพรรณบุรี ควรทำการให้บริการนอกสถานที่หรือเคลื่อนที่ให้มากขึ้นกว่าเดิมโดยวิธีการเข้าไปให้บริการในชุมชนโดยตรงอย่างทั่วถึง และชุมชนยังต้องการการให้บริการทางวิชาการในรูปแบบของห้องสมุดที่ประชาชนในชุมชนสามารถเข้าออกได้อย่างเปิดกว้าง โดยเฉพาะการเปิดให้บริการในวันหยุดเพื่อความสะดวกในการให้บริการให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีกิจกรรมหลากหลาย มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำตลอดเวลา เป็นศูนย์บริการทางวิชาการและศูนย์นันทนาการครบวงจร นอกจากนี้ ชุมชนยังต้องการอยากให้มีบริการฝึกอบรมกีฬาโดยเฉพาะกีฬาพื้นฐานแก่เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ อย่างต่อเนื่อง เช่น วันหยุด เสาร์อาทิตย์ หรือช่วงวันหยุดปิดภาคเรียน กีฬาต่าง ๆ เช่น วัยรุ่น ยิมนาสติก กรีฑา ฟุตบอล เป็นต้น

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อประเภทของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรีของชุมชนเมืองสุพรรณบุรีพบว่า ชุมชนต้องการให้มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ให้บริการวิชาการเคลื่อนที่ ให้เข้าถึงชุมชนห่างไกลที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการภาครัฐ เน้นเรื่องวิทยาศาสตร์การกีฬาที่เหมาะสมกับวิถีชีวิต เพื่อสุขภาพกายที่ดีโดยเฉพาะผู้สูงอายุ และชุมชนต้องการให้สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายให้มีความหลากหลายและให้มีความสัมพันธ์กับด้านสุขภาพของประชาชน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ควรปรับปรุงระบบและพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการโดยคำนึงถึงความต้องการของชุมชน เช่น ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีและเต็มใจให้บริการเสมอ มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ สามารถให้การช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการเคลื่อนที่ไปยังชุมชนเนื่องจากมีหลายชุมชนไม่สามารถมารับบริการได้ถึงวิทยาเขตสุพรรณบุรี

2. มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ควรให้ความสำคัญกับการจัดรูปแบบการให้บริการในด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่าง ๆ เช่น การบริการจัดหลักสูตรด้านผู้ตัดสินกีฬา การบริการจัดหลักสูตรด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา การบริการจัดหลักสูตรกีฬาพื้นบ้าน การบริการจัดหลักสูตรด้านผู้นำการออกกำลังกาย การบริการจัดหลักสูตรด้านผู้นำนันทนาการ การบริการจัดหลักสูตรพลศึกษา การบริการจัดหลักสูตรด้านการนวดเพื่อสุขภาพ และด้านอื่น ๆ เช่น การให้บริการวิชาการเคลื่อนที่ให้เข้าถึงชุมชนห่างไกลที่ขาดโอกาส ในการเข้าถึงบริการภาครัฐ เน้นเรื่องวิทยาศาสตร์การกีฬาที่เหมาะสมกับวิถีชีวิต เพื่อสุขภาพกายที่ดีโดยเฉพาะผู้สูงอายุ และชุมชนต้องการให้มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี ส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายให้มีความหลากหลาย และให้มีความสัมพันธ์กับด้านสุขภาพของประชาชน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

แนวทางในการศึกษาครั้งนี้ควรนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผน หรือสำรวจความต้องการจริง ก่อนดำเนินการให้บริการวิชาการ ซึ่งจะทำให้การบริการวิชาการเข้าถึงกลุ่มประชาชนในเขตชุมชนเมืองสุพรรณบุรีได้มากขึ้น

References

- Amornwich Nakornthap. (2010). *Quality and quality assurance in higher education reform way*. Retrieved from <http://www.onec.go.th>
- Anuchart Puangsumlee. (2007). *Civil society*. Bangkok: Local Development Foundation.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Kiatsuda Srisuk. (2009). *Research Methodology*. Chiang Mai: Khlong Chang Printing House.
- Ministry of Education. (2011). *Autonomy in Thai university governance*. Retrieved from http://www.mua.go.th/users/bhes/front_home/Announcement/44.pdf
- Office of the Education Council: ONEC. (2014). *The status of higher education learning reform monitoring report*. Bangkok: Kurusapa Printing.
- Office of the Higher Education Commission. (2010). *Higher education internal quality assurance handbook 2010*. Bangkok: Parbpim.
- Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization). (2011). *The 3rd external quality assurance handbook (2011-2015)*. Higher education, educational institution issue. Bangkok.

- Pranee Lumbensa. (2018). *Educational Measurement and Evaluation*. Bangkok: Sahamitpattana Printing.
- Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Sippanondha Ketudat. (2009). *Thai education strategy in globalization period*. Bangkok: Kasikornbank.
- Teerakiti Navarut Na Ayattaya. (2009). *Services marketing: Concepts and strategies (3rd ed.)*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Teeradech Rewmongkol (1999). *Introduction to service industries*. Bangkok: Ramkhamhaeng University Press.
- Vajra Vajrasthira. (2006). *Service quality improvement: A case study of flight attendants, The Thai Airways International Public Company Limited (Term Paper)*. School of Resource Development, National Institute of Development Administration.
- Wallop Chantrakul. (2001). *Alternative: Survival key performance indicators of academic Service department as independent organization in University (Master's Thesis)*, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

Received: October, 19, 2020

Revised: November, 11, 2020

Accepted: November, 12, 2020