

การประเมินปัจจัยสนับสนุนศักยภาพ และคุณภาพการขับเคลื่อนงานบริการวิชาการ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณที่ตอบสนองต่อแนวโน้มการดำเนินงานในศตวรรษที่ 21
ASSESSMENT OF FACTORS SUPPORTING THE POTENTIAL AND QUALITY OF DRIVING
ACADEMIC SERVICE AFFAIR, FACULTY OF EDUCATION, THAKSIN UNIVERSITY RESPONDING
TO OPERATIONAL TRENDS IN THE 21st CENTURY

ศุภพรรัตน์ รักษาบุญจันทร์

Sukparat Ruksakarn

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Faculty of Education, Thaksin University

E-mail: sukparat@tsu.ac.th



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพของส่วนงานบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ 2) คุณภาพการให้บริการตามภารกิจบริการวิชาการ และ 3) แนวโน้มการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจบริการวิชาการให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ซึ่งใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้จำนวน 387 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยคัดเลือกด้วยวิธีแบบเฉพาะเจาะจง รวมจำนวน 10 คน และใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา รวมทั้งประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสังเคราะห์แนวโน้มการดำเนินงานตามหลัก SWOT Analysis สู่การตีความสร้างข้อสรุปเป็นข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพของส่วนงานบริการวิชาการรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 1.01$) ขณะที่ 2) คุณภาพการให้บริการตามภารกิจบริการวิชาการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.69$) และ 3) ผลวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์สะท้อนว่าควรใช้กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ผ่านกลไกขับเคลื่อน 3 มิติ ได้แก่ (1) การบูรณาการเครือข่ายภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (2) การพัฒนานวัตกรรมบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (3) การสร้างศูนย์กลางบริการวิชาการระดับสากล สำหรับใช้เป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มผลผลิตการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์บริการวิชาการสู่การสร้างมูลค่าเพิ่ม นอกจากนี้เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ควรมุ่งเน้นการบริหารจัดการเชิงบูรณาการ บนฐานการสร้างระบบนวัตกรรมการจัดการความรู้ที่ยั่งยืนเพื่อยกระดับคุณภาพและศักยภาพคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณสู่การเป็นองค์กรต้นแบบด้านบริการวิชาการของภูมิภาค

คำสำคัญ: ภารกิจบริการวิชาการ, พันธกิจสถาบันอุดมศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ

ทุนสนับสนุนการวิจัย : งบประมาณเงินรายได้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

*Received October 14, 2025; Revised December 2, 2025; Accepted January 27, 2026

Abstract

This research article aims to study 1) factors supporting the capacity building of the academic services division, Faculty of Education, Thaksin University, 2) the quality of service delivery according to academic service missions, and 3) trends in driving operations according to academic service missions to align with the changing trends of the 21st century. The research employs a mixed methods approach, with quantitative research collecting data through questionnaires from a sample of service users, selected using simple random sampling, totaling 387 people. Data analysis was performed using mean and standard deviation statistics. Qualitative research involved in-depth interviews with key informants, selected using purposive sampling, totaling 10 people. Content analysis was used, along with focus group discussions to synthesize operational trends based on SWAT analysis, leading to the interpretation and conclusion of strategic recommendations. The research findings indicate that 1) the overall supporting factors for enhancing the capacity of the academic service unit are at the highest level ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 1.01$), while 2) the overall service quality for academic service missions is also at the highest level ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.69$). 3) Strategic analysis suggests the use of a proactive strategy (SO Strategy) through three driving mechanisms: (1) integrating internal and external networks of the university, (2) developing service innovations with information technology, and (3) establishing an international academic service center. This serves as a crucial guideline for increasing operational productivity in line with the academic service strategy for value creation. Furthermore, to respond to the changes of the 21st century, integrated management should be emphasized, based on building a sustainable knowledge management innovation system to elevate the quality and potential of the Faculty of Education at Thaksin University into a model organization for academic services in the region.

Keywords: Academic services affair, Higher education mission, Faculty of Education, Thaksin University

บทนำ

ภายใต้ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษามัยใหม่ในสังคมไทย โดยเฉพาะการมุ่งยกระดับสมรรถนะของกลไกระดับอุดมศึกษา นับว่าสะท้อนถึงการเปลี่ยนกระบวนทัศน์อย่างมาก ภายหลังจากการจัดตั้งกระทรวงตามการประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 19) พ.ศ. 2562 ซึ่งระบุขอบข่ายการยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาที่ระบุพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยจะต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้กระทรวงเป็นกระทรวงแห่งปัญญา กระทรวงแห่งโอกาส และกระทรวงแห่งอนาคตอย่างแท้จริง ตามกรอบดำเนินงานสำคัญ ได้แก่ โครงการที่จะต้องขับเคลื่อนตามนโยบายรัฐบาลและนโยบายกระทรวง เช่น โครงการเรื่องที่สำคัญและกำหนดเป็นเป้าหมายที่สามารถทำได้ในระยะแรก (quick win) และโครงการเรื่องที่สำคัญและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องในระยะยาว เป็นต้น โดยถือว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการทบทวนพันธกิจตามความรับผิดชอบ ที่ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความสมดุลระหว่างมูลค่าและคุณค่า รวมทั้ง

ตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างกว้างขวาง อีกทั้งด้วยเงื่อนไขการออกประกาศ การกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษา สังกัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565 ออกเป็น 5 กลุ่มนั้น ตอกย้ำแนวโน้มการ สนับสนุน และจัดสรรงบประมาณให้แก่สถาบันอุดมศึกษา ผ่านกลไกระดับนโยบาย ตลอดจนการรื้อสร้างแนวทาง ปฏิบัติการที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของ สถาบันอุดมศึกษาครอบคลุมพันธกิจทุกมิติ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและนวัตกรรม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งพันธกิจด้านบริการวิชาการแก่สังคมอย่างเป็นองค์รวม (Ministry of Higher Education Science Research and Innovation, 2019)

มหาวิทยาลัยทักษิณ ในฐานะหน่วยงานภายใต้กำกับของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ซึ่งถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม ส่งผลให้การดำเนินงาน ตามพันธกิจโดยเฉพาะการส่งเสริมพันธกิจด้านบริการวิชาการ ต้องคำนึงถึงผลผลิตภาพการบริหารจัดการที่สอด รับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 (Chitniratna, 2022) ซึ่งได้มีการกำหนดความสอดคล้องกับ ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิตและพัฒนาการเรียนรู้ เพื่อบรรลุเป้าหมายตามกรอบ การปฏิรูปการศึกษา การเรียนรู้โดยการพลิกโฉมด้วยระบบดิจิทัล (Dolprasit, 2021) ตลอดจนการปรับรูปแบบ การบริการวิชาการอย่างปฏิเสธไม่ได้

อย่างไรก็ตามเพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการวิชาการ สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สามารถปรับบริบทซึ่งสนองตอบความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมรองรับแนวทางดำเนินงานด้าน บริการวิชาการครบวงจรภายใต้กลไกเชิงปฏิบัติการอย่างยั่งยืนนั้น (Prasitpong, 2023) จำเป็นที่ผู้วิจัยในฐานะ ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการต้องทบทวนว่าปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสนับสนุนศักยภาพและ ยกระดับคุณภาพการกิจบริการวิชาการเชิงประจักษ์ ขณะเดียวกันข้อเสนอการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ ที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 นั้น ควรมีการออกแบบทิศทางอย่างไรอันจะนำไปสู่การ พัฒนาเป็นองค์กรต้นแบบด้านการจัดบริการวิชาการที่สามารถนำไปสู่องค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดีเลิศ (best practice) ตามแนวทางที่ระบุไว้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) ศึกษาปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพของส่วนงานบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
- 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
- 3) วิเคราะห์แนวโน้มการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจบริการวิชาการให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เสริมสร้างศักยภาพการกิจบริการวิชาการในศตวรรษที่ 21 เพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานเชิงปฏิบัติการ ที่สอดคล้องกับบริบทของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยจัดหมวดหมู่เนื้อหาได้ดังนี้

1. บริบทและการพัฒนาการของภารกิจบริการวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา กล่าวคือภารกิจบริการ วิชาการ (academic services affair) ถือเป็นพันธกิจหลักหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ และกรอบการดำเนินงานของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่ง เน้นให้มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางแห่งปัญญาที่เชื่อมโยงองค์ความรู้สู่สังคมอย่างยั่งยืน บทบาทดังกล่าวได้

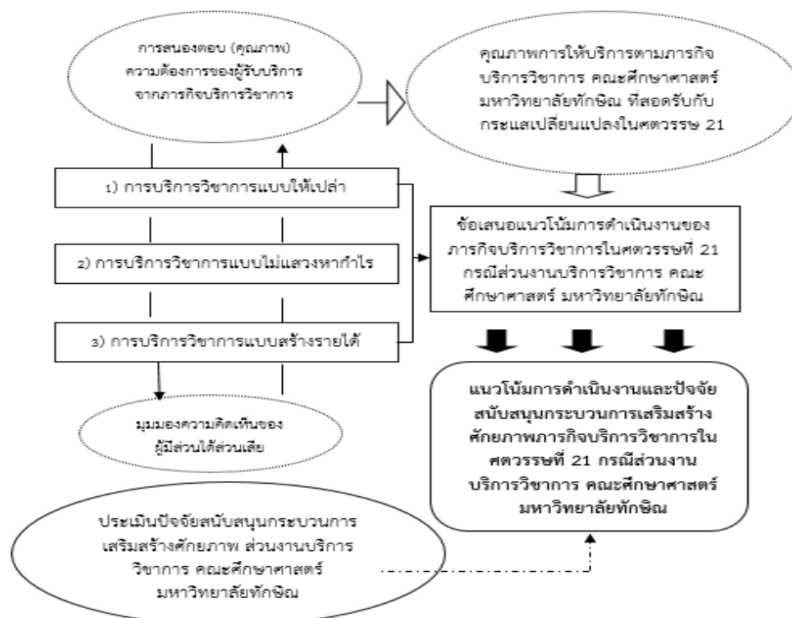
เปลี่ยนผ่านจากการบริการเพื่อสังคมสู่การบริการเชิงนวัตกรรมที่มุ่งสร้างมูลค่าและคุณค่า (value and worth) พร้อมรองรับความต้องการของชุมชนและภาคส่วนต่าง ๆ (Timsuwan & Lattanand, 2013) ซึ่งมหาวิทยาลัยทักษิณในฐานะมหาวิทยาลัยกลุ่ม 2 กลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม ได้ให้ความสำคัญกับการบริการวิชาการในฐานะเครื่องมือยกระดับทุนมนุษย์และทุนสังคม โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้ซึ่งมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสอดคล้องกับบริบทชุมชน จึงเร่งสร้างกลไกดำเนินงานบริการวิชาการที่ตอบโจทย์เชิงพื้นที่ (place-based service) บนฐานการผสมผสานกลไกความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับภาคีเครือข่ายให้เกิดขึ้นและพัฒนาในลักษณะของหุ้นส่วนการศึกษา

2. การเสริมสร้างศักยภาพของหน่วยงานบริการวิชาการ เนื่องด้วยผลลัพธ์เกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพ (capacity building) เป็นกระบวนการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร บุคลากร และระบบการทำงาน เพื่อให้สามารถบรรลุพันธกิจอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยสะท้อนเป้าหมายการพัฒนาในบริบทมหาวิทยาลัยในการวิจัยนี้จึงหมายถึงการสร้างระบบบริหารจัดการ การพัฒนาทักษะบุคลากรและการบริหารทรัพยากรให้เกิดผลิตภาพสูงสุด จึงอาศัยกรอบวิเคราะห์แนวคิด CIPP Model (Context, Input, Process, Product) ที่เสนอโดย Stufflebeam (2001) และพัฒนาไปสู่กรอบประเมิน CIPPIest Model ซึ่งขยายองค์ประกอบด้านผลกระทบ ประสิทธิภาพ ความยั่งยืน และการถ่ายโยงความรู้ เป็นกรอบสำคัญที่ใช้ประเมินการดำเนินงานบริการวิชาการในหลายสถาบัน เช่น Rangon (2011) พบว่าการพัฒนาโครงการบริการวิชาการที่มีการประเมินตาม CIPP ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพบริการและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งคาดว่าจะการประยุกต์แนวคิดดังกล่าวอาจนำไปสู่ข้อค้นพบเพื่อสร้างมุมมองความสำคัญของระบบสนับสนุนด้านทรัพยากรและบุคลากรภายในหน่วยงานบริการวิชาการครั้งนี้

3. แนวคิดการจัดการและพัฒนากลยุทธ์การบริการวิชาการในศตวรรษที่ 21 ถือเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมฐานความรู้ (knowledge-based society) ที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นโครงสร้างหลักของการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Dolprasit, 2021) หน่วยงานบริการวิชาการจึงต้องปรับบทบาทสู่การเป็น “องค์กรแห่งนวัตกรรมบริการ” (service innovation organization) ที่มีกลยุทธ์เชิงรุกและยืดหยุ่นสูง (agile strategy) ซึ่ง Srimuang (2014). เสนอว่าแนวคิดดังกล่าวว่าเป้าหมายเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (new public management) สามารถประยุกต์ใช้กับมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริการ โดยเน้นค่านิยมหลัก (core values) เช่น ความยั่งยืน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (adaptability satisfaction agility) ภายใต้กรอบดำเนินงานดังกล่าวจึงเป็นเงื่อนไขวิเคราะห์รูปแบบการขับเคลื่อนการบริการวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ตามความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 ของคณะคือบริการวิชาการสู่การสร้างมูลค่าเพิ่ม ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ การสร้างศูนย์กลางบริการวิชาการระดับภูมิภาค ตลอดจนการเชื่อมโยงองค์ความรู้ร่วมกับภาคีภายนอกเพื่อสร้างผลลัพธ์เชิงคุณค่าในระยะยาว

ทั้งนี้การสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยเกี่ยวข้องตามองค์ประกอบของทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบข้างต้น สามารถเชื่อมโยงแนวทางการศึกษาครั้งนี้ได้ว่าปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพของภารกิจบริการวิชาการในศตวรรษที่ 21 แปรผันตามแนวโน้มการจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น บนฐานการพัฒนาเครือข่ายภายนอกที่เข้มแข็งรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ ฯลฯ ซึ่งคาดว่าจะตอบโจทย์การบริหารเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นความยั่งยืนและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างกว้างขวาง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์บริการวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณให้สอดคล้องกับบริบทความท้าทายของมหาวิทยาลัยในศตวรรษที่ 21 อย่างแท้จริง

จากการสำรวจข้อบ่งชี้ความรู้เกี่ยวกับการบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาตามระเบียบ
 เกี่ยวข้องแผนงานแนวทางการปฏิรูปการบริหารจัดการองค์การภาครัฐสมัยใหม่ในศตวรรษที่ 21 รวมทั้งประยุกต์
 แนวคิดประเมินผลโครงการด้วยเครื่องมือ CIPPIest Model สามารถพัฒนากระบวนการดำเนินการตาม
 ขั้นตอนที่สัมพันธ์วัตถุประสงค์การวิจัย ผ่านกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย
 ที่มา : Ruksakarn, S. (2023)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้กำหนดรูปแบบการวิจัยเชิงผสมวิธี ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง
 ภายในและภายนอก คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติการวิจัย 3 ระยะ ดังนี้

ปฏิบัติการวิจัยในระยะที่ 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงาน บริบททั่วไป และระเบียบข้อบังคับเกี่ยวข้อง
 กับการปฏิบัติตามภารกิจของส่วนงานบริการวิชาการ ทั้งในระดับคณะศึกษาศาสตร์ และมหาวิทยาลัยทักษิณ
 ประกอบกับการทบทวนเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวิเคราะห์แนวคิด และทฤษฎีสำคัญ เพื่อออกแบบ
 เครื่องมือวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

ปฏิบัติการวิจัยในระยะที่ 2) ประเมินปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพของส่วนงานบริการ
 วิชาการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ รวมทั้งสำรวจระดับคุณภาพการให้บริการตามภารกิจเกี่ยวข้อง
 ที่สอดคล้องกับกระแสเปลี่ยนแปลงในศตวรรษ 21 ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาด้วย
 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ตามสูตรทาโร่ ยามาเน่ (Ratthachatranond,
 2019) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 จำนวนรวม 387 คน โดยเป็นตัวแทนสะท้อนความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการตามภารกิจบริการวิชาการแบบ
 ให้เปล่า กลุ่มผู้รับบริการตามภารกิจบริการวิชาการแบบไม่แสวงหากำไร รวมทั้งกลุ่มผู้รับบริการตามภารกิจ
 บริการวิชาการแบบสร้างรายได้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จนครบตามจำนวนที่กำหนด
 และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ใน
 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1.แบบสอบถาม (questionnaires) สำหรับประเมินความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพ ส่วนงานบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณรวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 โดยออกแบบเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 10 ข้อ
 - 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการวิชาการตามภารกิจส่วนงานบริการวิชาการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้เทคนิคประเมินด้วย CIPPIest รวม 8 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ รวมจำนวน 24 ข้อ ได้แก่ 1) บริบท 2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการ 4) ผลผลิต 5) ผลกระทบ 6) ประสิทธิภาพ 7) ความยั่งยืน และ 8) การถ่ายทอดความรู้
 - 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการวิชาการ ที่สอดคล้องกับกระแสเปลี่ยนแปลงในศตวรรษ 21 ตามภารกิจของส่วนงานบริการวิชาการ รวม 6 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ รวมจำนวน 18 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยสะท้อนมุมมองที่มีต่อการพัฒนาการดำเนินงานตามหลักการจัดการสมัยใหม่ และกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการจัดบริการวิชาการตามแนวทางในศตวรรษที่ 21
 - 4) คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม (open ended question) จำนวน 3 ข้อ
- การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการวิชาการตามภารกิจของส่วนงานบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการวิชาการ ที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษ 21 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยกำหนดค่าน้ำหนักเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลข้อมูลเมื่อรวบรวมข้อมูลจากการแจกแจงความถี่ของระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์การให้คะแนนข้างต้นแล้ว ได้คะแนนเฉลี่ยซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (Kaiyawan, 2013)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึงเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึงเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

ปฏิบัติการวิจัยในระยะที่ 3) วิเคราะห์แนวโน้มการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจบริการวิชาการให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ตามระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการให้บริการวิชาการ โดยกำหนดขอบข่าย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 3.1 การสกัดข้อมูลจากผลวิจัยในระยะที่ 1 เพื่อประกอบการทบทวนรูปแบบการบริหารงานตามพันธกิจด้านบริการวิชาการตามกรอบนโยบายและการดำเนินการตามระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการให้บริการวิชาการ พ.ศ. 2559 ตลอดจนทบทวนโครงการ/กิจกรรมในรอบปีงบประมาณ 2565 รวมทั้ง

ใช้วิธีการสัมภาษณ์จากแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของตัวแทนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 3 คน

ขั้นตอนที่ 3.2 ออกแบบกลยุทธ์ดำเนินงาน ด้วยการพิจารณาความสอดคล้องตามเป้าหมายยุทธศาสตร์บริการวิชาการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ และคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อแนวโน้มการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเปลี่ยนแปลงในศตวรรษ 21 โดยกำหนดกระบวนการดำเนินงาน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 3.2.1) การสังเคราะห์ข้อคิดเห็นเชิงนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ผ่านการวิเคราะห์ SWOT Analysis สู่การกำหนดยุทธศาสตร์ด้วยวิธี TOWS Matrix เพื่อสร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และกำหนดค่านิยมหลัก โดยการประชุมกลุ่มย่อยจากผู้ให้ข้อมูลรวมจำนวน 10 คน

ขั้นตอนที่ 3.2.2) กระบวนการจัดทำ (ร่าง) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ รวมถึงกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และค่านิยมหลัก ที่สอดคล้องกับกรอบดำเนินงานคณะศึกษาศาสตร์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก รวม 5 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นตัวแทนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ขั้นตอนที่ 3.3 ประเมินกลยุทธ์ดำเนินงานโดยนำเสนอวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ รวมถึงกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และค่านิยมหลักสู่การตบตีกรอบดำเนินงานคณะศึกษาศาสตร์ที่สอดคล้องกับกระแสเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 โดยใช้แบบประเมินที่สร้างขึ้นเพื่อสังเคราะห์กลยุทธ์ดำเนินงานจากตัวแทนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก รวมทั้งกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวนรวม 10 คน

โครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยทักษิณ (หมายเลขรับรอง COA No.TSU 2023_145 /REC No.0375)

ผลการวิจัย

1) ปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพของส่วนงานบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยนำเสนอข้อมูลตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพของส่วนงานบริการวิชาการคณะศึกษาศาสตร์

ปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพ ของส่วนงานบริการวิชาการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. บริบท	4.24	0.97	มากที่สุด
2. ปัจจัยนำเข้า	4.25	0.89	มากที่สุด
3. กระบวนการ	4.18	1.05	มาก
4. ผลผลิต	4.25	1.01	มากที่สุด
5. ผลกระทบ	4.19	1.08	มาก
6. ประสิทธิภาพ	4.16	1.19	มาก
7. การคงอยู่/ความยั่งยืน	4.25	0.96	มากที่สุด
8. การถ่ายทอดความรู้	4.22	1.07	มากที่สุด
รวม	4.22	1.01	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพส่วนงานบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$, SD = 1.01) โดยปัจจัยนำเข้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$, SD = 0.89) รองลงมาปัจจัยการคงอยู่/ความยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.96$) ปัจจัยผลผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 1.01$) ปัจจัยบริบท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 0.97$) ปัจจัยการถ่ายทอดความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 1.07$) ปัจจัยผลกระทบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.19$, $SD = 1.08$) ปัจจัยกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.18$, $SD = 1.05$) ขณะที่ปัจจัยประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 1.19$) ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการตามภารกิจบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยนำเสนอข้อมูลตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของส่วนงานบริการวิชาการ

คุณภาพการให้บริการของส่วนงานบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย/ระเบียบปฏิบัติ	4.30	0.99	มากที่สุด
2. ด้านความเพียงพอ	4.29	0.95	มากที่สุด
3. ด้านความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์	4.32	0.90	มากที่สุด
4. ด้านความสะดวก รวดเร็วและเชื่อถือได้	4.32	0.89	มากที่สุด
5. ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ	4.33	0.79	มากที่สุด
6. ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม	4.34	0.77	มากที่สุด
รวม	4.31	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการตามภารกิจของส่วนงานบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.69$) โดยการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, $SD = 0.77$) รองลงมามาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$, $SD = 0.79$) ความสะดวก รวดเร็วและเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.32$, $SD = 0.89$) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ ($\bar{x} = 4.32$, $SD = 0.90$) ความถูกต้องตามกฎหมาย/ระเบียบปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.30$, $SD = 0.99$) ขณะที่ความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.29$, $SD = 0.95$) ตามลำดับ

3. แนวโน้มการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจของส่วนงานบริการวิชาการที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

จากผลประเมินปัจจัยสนับสนุนศักยภาพ และคุณภาพขับเคลื่อนงานบริการวิชาการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณนำไปสู่การวิเคราะห์ผลผลิตที่คาดว่าจะตอบสนองต่อเป้าหมายการยกระดับมาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพภายใต้กรอบข้อเสนอเชิงความคิดว่าด้วย “นวัตกรรมเชิงกระบวนการ” เชิงประจักษ์จึงกำหนดกระบวนการทบทวนและวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ด้วยชุดมโนทัศน์ใหม่ ที่มีความสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแนวโน้มการดำเนินงานตามภารกิจด้านบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณตามระเบียบมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการให้บริการวิชาการ พ.ศ.2559 ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ขณะเดียวกันการให้ความสำคัญกับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์นั้น ต้องอาศัยความยืดหยุ่นและ

การทบทวนสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง จากการผานความคิดเห็นและการประเมินของผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลาย โดยสรุปประเด็นสำคัญผ่านออกแบบแนวโน้มกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ ที่สอดคล้องกับกระแสเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ดังนี้

วิสัยทัศน์

“พลิกโฉมคณะศึกษาศาสตร์ด้วยบริการวิชาการที่เป็นเลิศ เพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรผลิตครูนวัตกรรม ภายในปี 2570”

พันธกิจ

“สร้างศูนย์กลางบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการพื้นที่ภาคใต้ บนฐานการเชื่อมโยงเครือข่ายหุ้นส่วนการพัฒนาการยกระดับการจัดการความรู้อย่างหลากหลายในศตวรรษที่ 21”

ค่านิยมหลัก

ภายใต้ข้อบ่งชี้ดำเนินงานรองรับการมุ่งสร้างผลิตภาพตามภารกิจ “Academic Service Affair” ที่สอดคล้องกับค่านิยมหลักองค์กรด้วยแนวคิด “EDTSU” สามารถกำหนดค่านิยมหลักได้ดังนี้

A (Adaptability) : สร้างขีดความสามารถในการปรับตัวภายใต้สถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในศตวรรษที่ 21 และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการเป็นระบบ ด้วยการสร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัย ส่งเสริมประสิทธิผลดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืน

S (Satisfaction) : มุ่งเป้าหมายการสร้างพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการวิชาการโดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างมิติเชิงมูลค่าและคุณค่าผ่านการทบทวนประสิทธิผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อออกแบบและปรับปรุงกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงานให้ได้รับการยอมรับตามมาตรฐาน และตอบสนองความต้องการหลากหลาย

A (Agility): ลดขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงานที่ส่งผลให้เกิดความล่าช้า เพื่อสนับสนุนความคล่องตัวรองรับการให้บริการวิชาการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการปรับตัวตามจุดแข็งของสภาพแวดล้อมภายใน และช่วงชิงโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก

กลยุทธ์ มี 5 กลยุทธ์ ประกอบด้วย

กลยุทธ์ที่ 1) สร้างทีมงานบริการวิชาการที่เข้มแข็ง (เชื่อมโยงศักยภาพคนที่มีประสบการณ์กับคนรุ่นใหม่) จากทุกสาขาวิชา เปิดตัวให้ได้รับการยอมรับจากสังคม โดยเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ มี 3 เป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ 2) สร้างโอกาสเข้าถึงการบริการวิชาการของเครือข่ายที่สนับสนุนทุนในการบริการวิชาการที่เข้มแข็ง ยั่งยืน มีความต่อเนื่องกันในเชิงนโยบาย เป้าหมายเชิงกลยุทธ์มี 4 เป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ 3) ออกแบบหลักสูตรที่ให้บริการวิชาการตามความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษาหรือหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน หรือสถานประกอบการเพื่อ UP-Skill หรือ Re-Skill เป้าหมายเชิงกลยุทธ์มี 3 เป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ 4) ออกแบบหลักสูตรในรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับคนทุกช่วงวัย ได้แก่ผู้สูงอายุหรือวัยอื่น ๆ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์มี 2 เป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ 5) สร้างเวทีการเผยแพร่งานบริการวิชาการที่บูรณาการกับการวิจัยและการเรียนการสอนทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ส่งเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงพาณิชย์ของการบริการวิชาการที่มีคุณภาพจากเครือข่าย/สถานประกอบการ โดยกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์มี 3 เป้าหมาย

ทั้งนี้จากผลการประเมินปัจจัยสนับสนุนศักยภาพและคุณภาพการขับเคลื่อนงานบริการวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ผ่านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก และกลยุทธ์ตามรายละเอียดข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าการยกระดับการดำเนินงานตามภารกิจบริการวิชาการในบริบทศตวรรษที่ 21 นั้น ไม่อาจพิจารณาเพียงเชิงผลลัพธ์ปลายทางเพียงมิติเดียว ซึ่งควรยกระดับกระบวนการในฐานะกลไกเชิง

นวัตกรรม (process-based innovation) ที่เชื่อมโยงระหว่างศักยภาพองค์กร มาตรฐานคุณภาพ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ ตอกย้ำข้อค้นพบสำคัญว่าการออกแบบและทบทวนยุทธศาสตร์การบริการวิชาการจำเป็นต้องอาศัยชุดมโนทัศน์ใหม่ที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของคณะ โดยต้องสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ภายใต้กรอบระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการให้บริการวิชาการ พ.ศ. 2559 ควบคู่กับการปรับตัวต่อพลวัตทางสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

อภิปรายผลการวิจัย

สามารถแบ่งขอบข่ายการอภิปรายผลการวิจัยตามข้อค้นพบ 3 ประเด็นสำคัญดังนี้

1) การเสริมสร้างศักยภาพส่วนงานบริการวิชาการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าควรมุ่งเน้นที่ความสะดวก รวดเร็วและเชื่อถือได้ จากการให้บริการของหน่วยงานโดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในกิจกรรมมีการระบุรายละเอียดอย่างชัดเจน และสามารถเข้าถึงข้อมูล/เปิดเผยข้อมูลได้อย่างโปร่งใส ซึ่งอยู่ในระดับมากนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thiamkaeo (2018) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยชี้ให้เห็นว่าคุณภาพจากปัจจัยการบริการที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการนั้น และโดยเฉพาะปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ถือเป็นปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ผู้ใช้บริการ แสดงออกถึงความพึงพอใจจากการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ดังนั้นจากผลวิจัยนี้ได้นำไปสู่การสนับสนุนกลไกใหม่รองรับการให้บริการวิชาการที่เน้นความสะดวก รวดเร็วมีมาตรฐานการดำเนินงานเป็นขั้นตอน ซึ่งอาจพัฒนาจุดให้บริการวิชาการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (one stop service) ในอนาคต หากแต่ต้องเชื่อมโยงปัจจัยขับเคลื่อนที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพอันเป็นจากการปรับปรุงแบบการดำเนินงานอย่างเป็นองค์รวม

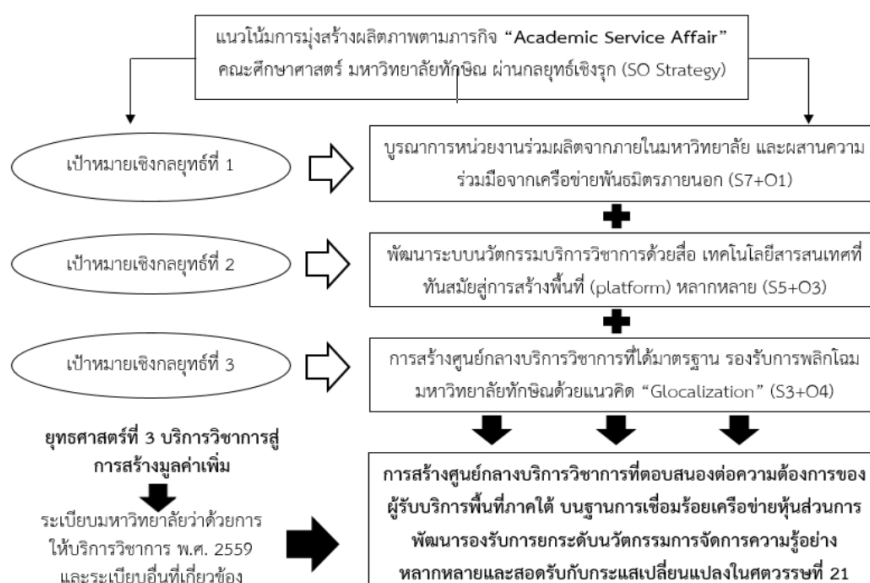
2) คุณภาพการให้บริการตามภารกิจส่วนงานบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่สอดคล้องกับกระแสเปลี่ยนแปลงในศตวรรษ 21 พบว่าควรมุ่งเน้นเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า (Input) อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนว่ามีการส่งเสริมการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง รวมทั้งระยะเวลาประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม เผยแพร่ข้อมูลเป็นอย่างดี นอกจากนี้งบประมาณโครงการมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับ Rangon (2011) ที่ศึกษาการประเมินโครงการการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ด้วยหน่วยบริการถ่ายทอดองค์ความรู้แบบเคลื่อนที่ ซึ่งพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการอบรมมีระดับความคิดเห็นต่อโครงการอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยผู้เข้าอบรมให้ความสำคัญกับสถานะแวดล้อมเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านผลผลิตและด้านปัจจัยนำเข้าตามลำดับ เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นองค์ประกอบที่เชื่อมโยงกระบวนการดำเนินงานทั้งระบบ อันเป็นการสะท้อนผลผลิตจากการขับเคลื่อนกลไกบูรณาการภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ กรอบยุทธศาสตร์ ตลอดจนกลยุทธ์ซึ่งให้ความสำคัญกับการใช้ทุน/ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่าและสร้างประสิทธิผลสูงสุดแก่ผู้รับบริการวิชาการที่ตอบสนองคุณภาพการวิจัยครั้งนี้

3) แนวโน้มขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจด้านบริการวิชาการ สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ กล่าวคือความสัมพันธ์เกี่ยวกับขอบข่ายดำเนินงานรองรับการมุ่งสร้างผลผลิตตามภารกิจ “Academic Service Affair” ด้วยการสร้างศูนย์กลางบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พื้นที่ภาคใต้ บนฐานการเชื่อมโยงเครือข่ายหุ้นส่วนการพัฒนาการยกระดับการจัดการความรู้อย่างหลากหลายในศตวรรษที่ 21 ดังนั้นจากการวิเคราะห์ผลผลิตเชิงความคิดดังกล่าว จึงนำไปสู่ข้อเสนอการ

ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจด้านบริการวิชาการ สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ ที่สอดคล้องกับกระแสเปลี่ยนแปลงภายใต้สถานการณ์ความท้าทายของการแข่งขันด้านมาตรฐานและสร้างมูลค่า ซึ่งสะท้อนแนวทางจุดเน้นการปรับบทบาทการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยกระบวนการที่จะนำไปสู่การสร้างผลผลิตดังกล่าว ต้องมุ่งเน้นไปที่การสร้างสมดุลทั้งในเชิงมูลค่าและคุณค่าจากการให้บริการอย่างองค์รวม ทั้งนี้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องยึดเป็นแนวทางขับเคลื่อนการให้บริการวิชาการที่ตอบสนองต่อการยกระดับชุมชน สังคม วิชาการโดยส่วนรวม สอดคล้องกับเป้าหมายการให้บริการวิชาการของ Timsuwan & Lattanand (2013) ที่แสดงให้เห็นว่าทุกภาคส่วนของหน่วยการศึกษาที่มีบทบาทในการจัดให้บริการวิชาการนั้น ควรเน้นทั้งในมิติปริมาณซึ่งควรพิจารณาการให้บริการวิชาการที่ต้องเพิ่มให้มากกว่าพันธกิจเพื่อผ่านการประเมินคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องดำเนินการแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยรับบริการจึงควรสร้างเครือข่ายการให้บริการดำเนินการร่วมกันเพื่อให้เห็นปัญหาร่วมกัน บูรณาการทรัพยากรร่วมกัน แก้ปัญหาประเมินผลร่วมกัน เพื่อจะได้มุมมองของผลกระทบที่สอดคล้องกันและพัฒนาต่อยอดโครงการจนเกิดความเข้มแข็งของผู้รับบริการหรือชุมชนในวงกว้าง ตอกย้ำว่าการบริการวิชาการแก่สังคมของหน่วยสถาบันการศึกษาสมัยใหม่นั้น ต้องกำหนดเป้าหมายการให้บริการที่สร้างคุณค่าให้กับสังคมที่ชัดเจน รวมทั้งเกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนมุ่งส่งเสริมบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็น เพียงพอต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ที่นำไปสู่การยกระดับคุณภาพแก่สังคม ชุมชนวิชาการโดยส่วนรวม

สรุปองค์ความรู้

ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อเสนอที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคณะศึกษาศาสตร์ ที่มุ่งสู่การเป็นคณะผลิตครูและบุคลากรทางการศึกษาชั้นนำ เป็นศูนย์กลางนวัตกรรมการศึกษา ประกอบกับการทบทวนจุดยืนการกำหนดเป้าหมายการบริการวิชาการที่ปรากฏในยุทธศาสตร์ว่าด้วยบริการวิชาการสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มนั้น สามารถสะท้อนความสัมพันธ์เกี่ยวกับขอบข่ายดำเนินงานรองรับการมุ่งสร้างผลิตภาพตามค่านิยมหลัก “Academic Service Affair” ด้วยแนวโน้มการสร้างศูนย์กลางบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการพื้นที่ภาคใต้ บนฐานการเชื่อมโยงเครือข่ายหุ้นส่วนการพัฒนารองรับการยกระดับการจัดการความรู้ที่หลากหลายในศตวรรษที่ 21 ผ่านกรอบความคิดตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวโน้มการดำเนินงานภารกิจบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ศตวรรษ 21st
 ที่มา : Ruksakarn, S. (2023)

จากภาพที่ 2 แสดงข้อเสนอเชิงวิเคราะห์เพื่อออกแบบแนวโน้มนำการดำเนินงานตามภารกิจบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณภายใต้ระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการให้บริการวิชาการ พ.ศ. 2559 ที่สอดคล้องกับกระแสเปลี่ยนแปลงศตวรรษที่ 21 สะท้อนถึงความเป็นไปได้ในการกำหนดความสัมพันธ์ของการนำเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ทั้ง 5 กลยุทธ์ มาประกอบสร้างภายใต้แนวทางการมุ่งสร้างผลิตภาพตามภารกิจ “Academic Service Affair” คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ด้วยกลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ผ่านการขับเคลื่อนกลไกใน 3 มิติ ประกอบด้วย 1.บูรณาการหน่วยงานร่วมผลิตจากส่วนงานภายใน และผสมผสานความร่วมมือจากเครือข่ายพันธมิตรภายนอก 2.พัฒนาระบบนวัตกรรมบริการให้บริการด้วยสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยผ่านการใช้ platform หลากหลาย และ 3.สร้างศูนย์กลางบริการวิชาการที่ได้มาตรฐานระดับสากล ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์บริการวิชาการสู่การสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการพื้นที่ภาคใต้ ตลอดจนนำไปสู่การเชื่อมโยงเครือข่ายหุ้นส่วนการพัฒนาตามกรอบการยกระดับนวัตกรรมจัดการความรู้อย่างเป็นระบบท่ามกลางความท้าทายใหม่บนฐานการมุ่งเน้นการออกแบบบริการวิชาการที่กำหนดในยุทธศาสตร์ที่ 3 บริการวิชาการสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยการสร้างศูนย์กลางบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการพื้นที่ภาคใต้ บนฐานการเชื่อมโยงเครือข่ายหุ้นส่วนการพัฒนารองรับการยกระดับนวัตกรรมจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับกระแสเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตามจากผลวิจัยในภาพรวมโดยสรุปที่สะท้อนให้เห็นว่าการเลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับบริบทองค์กรถือเป็นแนวทางสำคัญรองรับการสร้างผลิตภาพการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์บริการวิชาการสู่การสร้างสมดุลระหว่างคุณค่าควบคู่กับสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งคาดว่าจะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการพื้นที่ภาคใต้ ตลอดจนนำไปสู่การเชื่อมโยงเครือข่ายหุ้นส่วนพัฒนาตามกรอบนวัตกรรมจัดการความรู้อย่างเป็นระบบท่ามกลางความท้าทายใหม่ในศตวรรษที่ 21 ถือเป็นมุมมองใหม่ที่น่าไปสู่การยกระดับองค์กรที่บรรลุการให้บริการวิชาการที่เป็นเลิศในอนาคต ซึ่งอาจเลือกกรอบทฤษฎีมาเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานที่หลากหลายมุมมองใหม่ในการพัฒนาองค์กรในลักษณะการบูรณาการแนวคิดการจัดการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แนวคิดการจัดการแบบดั้งเดิมผสมผสานแนวคิดด้านจิตวิทยาเชิงบวก เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานไปพร้อมกัน และคาดว่าจะช่วยเติมเต็มช่องว่างเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการพัฒนาองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในระยะยาวอีกด้วย (Atthiwatthana, 2025)

ขณะเดียวกันมุมมองใหม่ที่ปรากฏผ่านข้อเสนอการวิจัยครั้งนี้สัมพันธ์กับกรอบทฤษฎีว่าด้วยการพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Srimuang, 2014) ซึ่งสะท้อนถึงการกำหนดค่านิยมหลักผ่านกลยุทธ์ขององค์กรที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐเพื่อตอบสนองต่อการปรับตัวของกลไกต่าง ๆ ประกอบกับการออกแบบ และวางแผนการจัดโครงการบริการวิชาการในอนาคตเพื่อสร้างศักยภาพที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการที่คาดหวังให้มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมที่ขับเคลื่อนพร้อมกบพันธกิจจัดการเรียนการสอน และการทำวิจัยเพื่อให้กลไกบริการวิชาการสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการที่หลากหลายมิติ (Charoenwongsak, 1998) ซึ่งการนำไปสู่การปฏิบัติใช้อย่างเป็นรูปธรรมนั้นองคาพยพต่าง ๆ ทุกระดับที่เกี่ยวข้องควรยึดแนวทางกลไกการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับการศึกษาความต้องการและความพร้อมของชุมชน รวมถึงกำหนดรูปแบบการจัดบริการวิชาการแก่ชุมชน ซึ่งคาดว่าโครงการบริการวิชาการที่ออกแบบนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างสัมฤทธิ์ผล (Chaobankoh,

2013) อันเป็นประโยชน์ต่อสังคม และชุมชนวิชาการตลอดจนตอบสนองเป้าหมายการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย
ทักษิณ สู่มหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคมแนวหน้าระดับประเทศภายใต้แนวคิด Glocalization ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรกำหนดกรอบการวางนโยบายและยุทธศาสตร์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณใน
การพัฒนาศูนย์กลางบริการวิชาการระดับภูมิภาคที่เน้นการบูรณาการเครือข่ายพันธมิตร การเชื่อมโยงเครือข่าย
ความรู้กับชุมชน และการสร้างนวัตกรรมบริการวิชาการสู่ความยั่งยืนในศตวรรษที่ 21

2. ควรวางแผนปรับโครงสร้างการบริหารภารกิจบริการวิชาการ โดยมุ่งให้เกิดระบบบริหารจัดการแบบ
บูรณาการที่สนับสนุนความคล่องตัว ความโปร่งใส และประสิทธิผลของการดำเนินงาน ตลอดจนการพัฒนาทีม
นักบริการวิชาการให้มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินงานบริการวิชาการระดับคณะอื่นหรือมหาวิทยาลัยอื่นเพื่อ
วิเคราะห์ความแตกต่างเชิงบริบทและพัฒนาต้นแบบ (Best Practice Model) ที่สามารถถ่ายทอดได้ในระดับ
สถาบันอุดมศึกษา

2. ควรทำการประเมินผลลัพธ์เชิงเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานบริการวิชาการ เพื่อสะท้อน
คุณค่าและผลกระทบระยะยาวของภารกิจต่อผู้รับบริการ ชุมชนและพื้นที่เป้าหมาย

References

- Atthiwatthana, T. (2025). a comparative analysis between Theory Z and the PERMA model : New perspective on organizational development in the 21st century. *Journal of Social Studies Perspectives*, 1(6), 1–15. <https://doi.org/10.64186/jsp1832%20>
- Charoenwongsak, K. (1998). *A university at a crossroads*. Success Media Co., Ltd.
- Chaobankoh, K. (2013). *A Follow-Up Study of Service Project in Eastern Region Launched by Staff at Central Library, Srinakharinwirot University*. Retrieved December 2, 2023, from https://lib.swu.ac.th/oldsite/images/Documents/Aboutus/gunnigar_ch.pdf
- Chitniratna, N. (2022). *Vision and Management Guidelines for Thaksin University, 4-Year Period (B.E. Professor 2565-2569)*. Retrieved May 5, 2024, from https://council.tsu.ac.th/UserFiles/1650420999_เล่ม%201%20.pdf
- Dolprasit, S. (2021). Guidelines for Educational Management to Develop Human Resources in the 21st Century. *Journal of Teacher Professional Development*, 2(1), 1–16.
- Kaiyawan, Y. (2013). *Multivariate Statistical Analysis for Research*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Ministry of Higher Education Science Research and Innovation. (2019). *Operational Policy of the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation*. Retrieved April 2, 2023, from <https://www.mhesi.go.th/images/2562/pusit/docs/minister-DrSuwitPolicy.pdf>
- Prasitpong, S. (2023). *Strategic Plan for the Faculty of Education, Thaksin University, 5-Year Period (B.E. 2023 - 2027)*. Retrieved August 22, 2024, from http://www.edu.tsu.ac.th/is/eoffice/eduoffice/files/2023_01_30_03_38_11.pdf

- Rangon, S. (2011). *Assessment of the Academic Caravn Service Project through Mobile Knowledge Transfer Service Unit, Rajamangala University of Technology Lanna*. Retrieved August 22, 2024, from http://webpac.library.mju.ac.th:8080/mm/fulltext/thesis/2555/sukanya_rangon/fulltext.pdf
- Ratthachatranond, W. (2019). Determining an Appropriate Sample Size for Social Science Research. *Thai Interdisciplinary and Sustainability Review*, 2(1), 26–43.
- Stufflebeam, D. L. (2001). The Metaevaluation Imperative. *American Journal of Evaluation*. 22 (2).183-209. Retrieved July 24, 2024 from <https://doi.org/10.1177/109821400102200204>
- Ruksakarn, S. (2023). *Operational Tendency and Reinforcing Process Factors toward Empowering of Academic Service in 21st Century : A case of Academic Service Affair, Faculty of Education, Thaksin University*. Thaksin University.
- Srimuang, P. (2014). Strategy Development for the Management According to Public Sector Management Quality Award of Subdistrict Administrative Organizations in Kamphaeng Phet Province. *Journal of Education and Social Development*, 10(1), 273–287.
- Thiamkaeo, N. (2018). *A Study on Satisfaction with the Service Quality of the Library and Information Resources Center, Mahasarakham University, for Academic Year 2017*. Mahasarakham University.
- Timsuwan, B., and Lattanand, K. (2013). Social Services: The development of quality to create values. *Journal of Nursing and Education*, 6(3), 2-15.