

**การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการวิชาการแก่สังคม
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**
**Management Affecting the Service Quality of Academic Services to Society,
Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.**

สมยศ แสงจันทร์^{1*}
Somyos Saengchan^{1*}

¹คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

¹Faculty of Engineering Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

*Corresponding author, e-mail: somyos.s@rmutp.ac.th

Received December 17, 2026; Revised January 31, 2026; Accepted February 24, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมในด้านนโยบาย บุคลากร เทคโนโลยีและนวัตกรรม และการติดตามและประเมินผล (2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานบริการวิชาการแก่สังคม และ (3) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มประชากร คือ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 162 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน กำหนดตามตารางเครจชีและมอร์แกน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 95 ชุด เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการติดตามและประเมินผล ด้านนโยบาย และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ขณะที่คุณภาพการให้บริการของงานบริการวิชาการแก่สังคมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพด้านหน้าที่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านบุคลากรและด้านการติดตามและประเมินผลมีผลในระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และด้านนโยบายมีผลในระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขณะที่ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ตัวแปรด้านการบริหารจัดการสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 91.60 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล การติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ และการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษา

คำสำคัญ : ปัจจัยการบริหารจัดการ คุณภาพการบริการ งานบริการวิชาการแก่สังคม

Abstract

This study aimed to (1) investigate the management of the academic services to society sector in terms of its policy, personnel, technology and innovation, and monitoring and evaluation; (2) evaluate the quality of the service delivery; and (3) examine the influence of the management on the service quality. The population of the study was 162 staff members of the Faculty of Engineering, and 115 of them were asked to complete questionnaires. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan table. A total of 95 people returned the questionnaires, and the analysis was carried out on the data using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results revealed that the sector managed all dimensions of the services at high levels, with the personnel management receiving the highest mean score, followed by the management in monitoring and evaluation, policy, and technology and innovation. The quality of academic services delivery was also rated at high levels in both the technical and functional areas. The hypothesis testing indicated that the management of the services significantly influenced the service quality. The personnel management, monitoring, and evaluation had a statistically significant effect at the 0.01 level, while the policy management had an effect at the 0.05 level. However, the technology and innovation management did not have a statistically significant effect on the service quality. Furthermore, the management factors were able to explain 91.60 percent of the variation in the quality. The findings suggest that strengthening human resource management, implementing systematic monitoring and evaluation, and establishing clear and consistent policies are crucial for enhancing the quality and sustainability of academic services to society in higher education institutions.

Keywords: Management Factors, Service Quality, Academic Service to Society

บทนำ

งานบริการวิชาการแก่สังคมเป็นพันธกิจสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาในการบูรณาการองค์ความรู้ ทรัพยากรทางวิชาการ และศักยภาพของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าและการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ งานบริการวิชาการแก่สังคมมิได้เป็นเพียงการถ่ายทอดองค์ความรู้เท่านั้น หากแต่เป็นกระบวนการเชิงระบบที่ต้องอาศัยการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร การดำเนินงานตามแผน ไปจนถึงการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ผลลัพธ์ของการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการงานบริการวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยการบูรณาการแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) เพื่อกำหนดนโยบายที่ชัดเจน (Wheelen et al., 2023) ควบคู่กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายวิชาชีพวิศวกรรม (Noe et al., 2022) นอกจากนี้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ตามแนวคิดการจัดการนวัตกรรม จะช่วยลดความซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบองค์ความรู้ (Tidd & Bessant, 2020) ในขณะที่ระบบการติดตามและประเมินผลตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ และการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จะเป็นกลไกสำคัญในการควบคุมคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล (Goetsch & Davis, 2021) ปัจจัยการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้านนี้จึงเป็นฟันเฟืองหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จและความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สอดคล้องกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในฐานะหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี ได้ดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างต่อเนื่อง ผ่านรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรม การให้คำปรึกษาทางวิชาการ และการถ่ายทอดเทคโนโลยี ซึ่งสะท้อนบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในการนำองค์ความรู้เชิงวิชาการไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน และวิสาหกิจชุมชน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการที่มีความเป็นระบบ มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ในเชิงกระบวนการ งานบริการวิชาการแก่สังคมของคณะวิศวกรรมศาสตร์สามารถจำแนกออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมโครงการ ขั้นตอนการดำเนินโครงการ และขั้นตอนการรายงานผลและประเมินผล ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ และต้องดำเนินงานภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ความซับซ้อนของกระบวนการดังกล่าวทำให้การบริหารจัดการในทุกมิติมีความสำคัญ หากขาดความชัดเจนหรือประสิทธิภาพในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง อาจส่งผลกระทบต่อความล่าช้า ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการโดยรวม

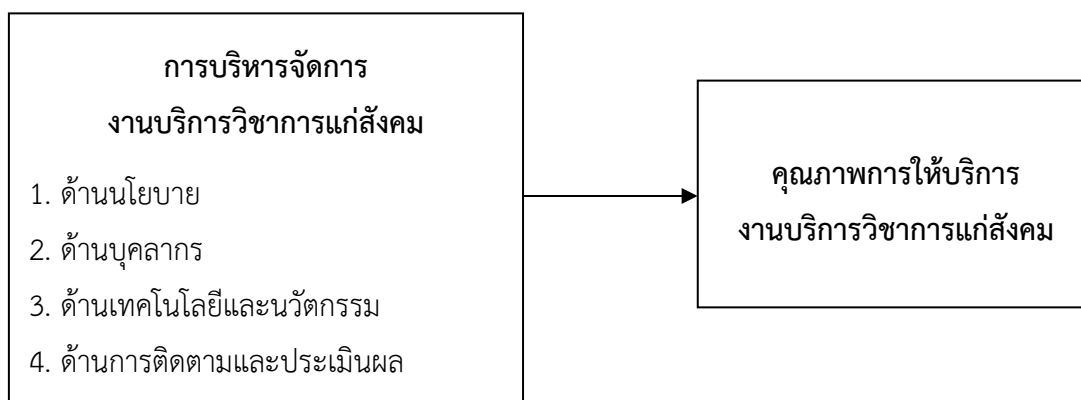
งานบริการวิชาการแก่สังคมภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการเชิงระบบ (Systems Management) เป็นกระบวนการที่ต้องบูรณาการปัจจัยหลายมิติเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่ยั่งยืน โดยปัจจัยด้าน นโยบาย ถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการกำหนดทิศทางและลดความสับสนใจบทบาทหน้าที่ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ (Bryson, 2018) สอดคล้องกับปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตอบสนองและความใส่ใจในฐานะผู้ส่งมอบบริการโดยตรง (Alshura & Al-Amir, 2020) ในขณะที่ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มความแม่นยำและลดความล่าช้า ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและความเป็นรูปธรรมของบริการ (Chen et al., 2021) ควบคู่ไปกับระบบการติดตามและประเมินผลที่โปร่งใส ซึ่งช่วยผลักดันให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Goetsch & Davis, 2021) อย่างไรก็ตาม แม้ปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและการรับรู้ของผู้รับบริการ แต่ในบริบทของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครยังขาดการศึกษาเชิงประจักษ์ที่สะท้อนความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารจัดการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” โดยมุ่งวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และด้านการติดตามและประเมินผลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อให้ได้ข้อค้นพบเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการของงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 162 คน กลุ่มตัวอย่างกำหนดตามตารางของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 115 คน จากการเก็บข้อมูลจริงได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 95 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.61 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากอัตราการตอบกลับมีมากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป (นิสาชล รัตนมณี, และประสพชัย พสนุนท์, 2562)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน ความถี่ในการรับบริการวิชาการ จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และด้านการติดตามและประเมินผล จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ครอบคลุมคุณภาพด้านเทคนิคและคุณภาพด้านหน้าที่ จำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ

2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน หากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าดัชนี IOC อยู่ในช่วง 0.50 – 1.00 เป็นค่าที่ยอมรับได้ (Turner และ Carlson, 2003) จากนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน และตรวจสอบความเชื่อมั่น ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่า 0.70 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าค่าความเชื่อมั่นที่ 0.70 ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Hair et. al., 2010)

4. การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสารและออนไลน์ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และการรักษาความลับของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงผลการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (n = 95)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	58	61.05
หญิง	37	38.95
อายุ		
20 – 30 ปี	7	7.37
31 – 40 ปี	23	24.21
41 – 50 ปี	38	40.00
51 ขึ้นไป	27	28.42
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	17	17.89
สูงกว่าปริญญาตรี	78	82.11
ประเภทบุคลากร		
บุคลากรสายสนับสนุน	36	37.89
บุคลากรสายวิชาการ	59	62.11
อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 2 ปี	6	6.32
2 - 5 ปี	17	17.89
6 -10 ปี	20	21.05
11 ปีขึ้นไป	52	54.74
ความถี่ในการรับบริการวิชาการ		
เป็นประจำทุกวัน	11	11.58
เป็นประจำทุกสัปดาห์	13	13.68
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	41	43.16
เดือนละ 1-2 ครั้ง	14	14.74
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	16	16.84
รวม	95	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 61.05 ขณะที่เพศหญิง มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 38.95 กลุ่มอายุที่มีจำนวนผู้ตอบมากที่สุดคือ 41–50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 กลุ่มอายุ 31–40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 และกลุ่มอายุ 20–30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 82.11 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 62.11 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.89 มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 54.74 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 6–10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 กลุ่มที่มีอายุการทำงาน 2–5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และกลุ่มอายุการทำงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.32 และมีความถี่ในการรับบริการวิชาการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 43.16 รองลงมาคือผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.84 ผู้ที่ใช้งานระบบเดือนละ 1–2 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 นอกจากนี้ มีผู้ใช้งานระบบเป็นประจำทุกสัปดาห์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.68 และผู้ใช้งานระบบเป็นประจำทุกวัน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.58

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการบริหารจัดการงานบริการ
วิชาการแก่สังคม โดยภาพรวม (n = 95)

การบริหารจัดการงานบริการวิชาการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านนโยบาย	4.06	0.844	มาก	3
ด้านบุคลากร	4.14	0.817	มาก	1
ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	3.99	0.941	มาก	4
ด้านการติดตามและประเมินผล	4.12	0.816	มาก	2
รวม	4.08	0.807	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการงาน
ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคม
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.807) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.817) รองลงมาด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.816) ด้านนโยบาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.844) และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.941) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยภาพรวม ($n = 95$)

คุณภาพการให้บริการ งานบริการวิชาการแก่สังคม	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
คุณภาพด้านเทคนิค	4.16	0.796	มาก	1
คุณภาพด้านหน้าที่	4.11	0.870	มาก	2
รวม	4.14	0.818	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.818) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพด้านเทคนิคมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.796) รองลงมาคุณภาพด้านหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.870) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดตัวแปรอิสระ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และด้านการติดตามและประเมินผล และกำหนดตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของแบบจำลองถดถอย พบว่า แบบจำลองมีความเหมาะสมทางสถิติ โดยมีค่า $F = 258.670$ และค่า $p < 0.01$ แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคม

อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบในขั้นต่อไป ว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 95)

การบริหารจัดการ งานบริการวิชาการ แก่สังคม	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	4.139	0.024		170.658	0.000		
ด้านนโยบาย	0.131	0.061	0.160	2.156	0.034*	0.161	6.214
ด้านบุคลากร	0.216	0.053	0.264	4.065	0.000**	0.210	4.756
ด้านเทคโนโลยีและ นวัตกรรม	0.001	0.058	0.002	0.025	0.989	0.180	5.565
ด้านการติดตามและ ประเมินผล	0.469	0.060	0.574	7.799	0.000**	0.164	6.087
n = 95 R = 0.959 R ² = 0.920 Adj ² = 0.916 Std. Error of the Estimate = 0.23639							
Durbin-Watson = 1.680							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคมได้ร้อยละ 91.60 (Adjusted R² = 0.916) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.23639 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.680 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แสดงว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Montgomery et al. (2021) ระบุว่า ค่า Durbin-Watson ที่เข้าใกล้ 2 หรืออยู่ในช่วงระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงว่าข้อมูลไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองของความคลาดเคลื่อน และมีความเหมาะสมในการใช้สถิติการถดถอย นอกจากนี้ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.161–0.210 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 0.10 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 4.756–6.214 ซึ่งไม่เกินค่า 10 เป็นที่ยอมรับได้ตามข้อเสนอของ Kutner et al. (2005) และ Hair et al. (2019) ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ด้าน (นโยบาย, บุคลากร, เทคโนโลยี, และการติดตามผล) ไม่มีปัญหา Multicollinearity ใดๆก็ตาม ผลการวิเคราะห์

พบว่า ค่า Adjusted R^2 นี้มีความน่าเชื่อถือสูง เนื่องจากผ่านการตรวจสอบ Multicollinearity แล้ว ($VIF < 10$ และ Tolerance > 0.1) ตามเกณฑ์ของ Kutner et al. (2005) และ Hair et al. (2019) ซึ่งระบุว่าหากตัวแปรต้นไม่สัมพันธ์กันเองจนเกินไป ค่า Adjusted R ที่สูงย่อมสะท้อนอำนาจการพยากรณ์ที่แท้จริงของตัวแปรแต่ละตัวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์รายตัวแปร พบว่า การบริหารจัดการด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคมสูงที่สุด ($\beta = 0.574, p < 0.01$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ($\beta = 0.264, p < 0.01$) และด้านนโยบาย ($\beta = 0.160, p < 0.05$) โดยตัวแปรทั้งสามด้านมีอิทธิพลเชิงบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคุณภาพการให้บริการ ขณะที่ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.989$)

จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเฉพาะด้านการติดตามและประเมินผล ด้านบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และด้านนโยบาย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 41–50 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นบุคลากรสายวิชาการ และมีอายุการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะขององค์กรที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง อันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอุดมศึกษา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประทุมพร วีระสุข (2563) ที่พบว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานบริการวิชาการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เฉพาะด้าน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความต่อเนื่องและคุณภาพของการดำเนินโครงการบริการวิชาการ นอกจากนี้ ความถี่ในการรับบริการวิชาการที่อยู่ในระดับไม่สูงมากยังสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการดำเนินงานบริการวิชาการที่เป็นรูปแบบโครงการหรือกิจกรรมตามช่วงเวลา ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของภารกิจบริการวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคม พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อภารกิจบริการวิชาการ มีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ รอดานา ดาคาเฮง และคณะ (2556) ระบุว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการวิชาการแก่สังคมในระดับสูงสุด อีกทั้งสอดคล้องกับ จันทิมา งามอาจ (2559) ที่พบว่าการบริหารจัดการงานบริการวิชาการที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการสังคม นอกจากนี้ ผลการวิจัยที่พบว่าด้านการติดตามและ

ประเมินผล ด้านนโยบาย และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่เป็นระบบมีทิศทางและกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชูติเดช สุวรรณมณี (2566) ที่เน้นย้ำความสำคัญของการวางแผน การติดตามประเมินผล และการใช้กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (PDCA) ในงานบริการวิชาการแก่สังคม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานบริการวิชาการแก่สังคมของคณะวิศวกรรมศาสตร์อยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยคุณภาพด้านเทคนิคมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าการให้บริการสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของโครงการ และสามารถนำผลการให้บริการไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริินภา ลำเลิศ (2565) ซึ่งพบว่าการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความเชื่อมั่นและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561) ที่ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการที่มีคุณภาพส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวม

ผลการทดสอบสมมติฐานของการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า การบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านบุคลากรและด้านการติดตามและประเมินผล ซึ่งมีผลในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านนโยบายมีผลในระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ รอฮานา ดาคาเฮง (2556) และ ชูติเดช สุวรรณมณี (2566) ที่ระบุว่าการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การมีระบบติดตามประเมินผลที่ชัดเจน และการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการวิชาการแก่สังคม อย่างไรก็ตาม ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า เทคโนโลยีทำหน้าที่เป็นปัจจัยสนับสนุนเชิงเครื่องมือ มากกว่าการเป็นปัจจัยเชิงโครงสร้างที่กำหนดคุณภาพการให้บริการโดยตรง ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ยังพบว่าการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพการให้บริการได้ถึงร้อยละ 91.60 ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของระบบการบริหารจัดการต่อความสำเร็จของงานบริการวิชาการแก่สังคมของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอย่างชัดเจน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า การบริหารจัดการมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยเฉพาะด้านบุคลากร ด้านการติดตามและประเมินผล และด้านนโยบาย ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคมให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อให้การดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังนี้

1.1 การกำหนดนโยบายและทิศทางเชิงกลยุทธ์ ควรกำหนดนโยบายการบริการวิชาการที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์หลักของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการบูรณาการร่วมกับการเรียนการสอนและการวิจัย รวมถึงการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจนครอบคลุมทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินโครงการและสามารถประเมินผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมได้

1.2 การบริหารจัดการและพัฒนาทุนมนุษย์ ควรพิจารณาจัดสรรภาระงานบริการวิชาการให้เป็นส่วนหนึ่งของภาระงานหลักของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ของงานบริการวิชาการเข้ากับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์การพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งทางวิชาการหรือสายอาชีพ

1.3 การยกระดับระบบการติดตามและประเมินผล ควรกำหนดเกณฑ์การติดตามและประเมินผลในระดับองค์กรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ และนำผลจากการประเมิน มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร

1.4 การวางรากฐานโครงสร้างพื้นฐานด้านนวัตกรรม แม้เทคโนโลยีจะไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อคุณภาพโดยตรง แต่ควรส่งเสริมให้เป็นโครงสร้างพื้นฐาน สำหรับการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ รวมถึงใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นช่องทางหลักในการรายงานผลการดำเนินงานและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

2. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ คณะควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และตรงตามบริบทของงานบริการวิชาการแก่สังคม โดยเน้นทักษะการออกแบบโครงการ การวิเคราะห์ความต้องการของชุมชน การบริหารจัดการโครงการ และการประเมินผล ควบคู่กับการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลที่สามารถนำไปใช้ได้จริง มีตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน ครอบคลุมทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็น นอกจากนี้ ควรใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บ วิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งจะช่วยลดภาระงาน เพิ่มความคล่องตัว และสนับสนุนการวางแผนงานบริการวิชาการในอนาคตอย่างเป็นระบบ

3. ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และยกระดับคุณภาพงานวิจัยด้านการบริหารจัดการงานบริการวิชาการแก่สังคม ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการวิจัยในอนาคต ดังนี้

3.1 ควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่ศึกษาไปยังคณะหรือหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงสถาบันอุดมศึกษาอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการในบริบทที่แตกต่างกันและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยในระดับนโยบาย

3.2 ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร หรือการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภายนอก เพื่อให้

เข้าใจปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

3.3 ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยบูรณาการการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์เชิงสถิติให้ชัดเจนและสะท้อนบริบทการดำเนินงานจริง

3.4 ควรนำเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง หรือการวิเคราะห์ตัวแปรแทรกและตัวแปรกำกับ มาใช้ในการศึกษา เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ

3.5 ควรศึกษาในมุมมองของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เพื่อสะท้อนคุณค่าผลลัพธ์ และผลกระทบของงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างแท้จริง ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องได้รับทุนอุดหนุนจากกองทุนวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีงบประมาณ 2568

เอกสารอ้างอิง

- จันทิมา งามอาจ. (2559). การบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2561). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชุตติเดช สุวรรณมณี. (2566). การพัฒนากิจกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ประทุมพร วีระสุข. (2563). การบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิชาชล รัตนมณี, และประสพชัย พสนนท์. (2562). อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 13(3), 182–188.
- รอฮานา ดาคาเฮง, คอรีเยาะ เจะแม็ง, และทิพยา ฤทธิเดช. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการวิชาการแก่สังคมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ศิริณา ลำเลิศ. (2565). คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

- Alshura, M. S., & Al-Amir, S. S. (2020). The impact of human resource management practices on service quality: A study of academic and administrative staff in higher education. *Journal of Management and Sustainability*, 10(2), 45–58.
- Bryson, J. M. (2018). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Chen, X., Zhao, Y., & Wang, L. (2021). Digital transformation and service quality in higher education: The mediating role of innovation management. *Computers in Human Behavior*, 122, 106855. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106855>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2021). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (9th ed.). Pearson.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education International.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Kutner, M. H., Nachtsheim, C. J., Neter, J., & Li, W. (2005). *Applied linear statistical models* (5th ed.). McGraw-Hill Irwin.
- Montgomery, D. C., Peck, E. A., & Vining, G. G. (2021). *Introduction to linear regression analysis* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2022). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Tidd, J., & Bessant, J. R. (2020). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Turner, R. C., & Carlson, L. (2003). Indexes of item-objective congruence for multidimensional items. *International Journal of Testing*, 3(2), 163–171. https://doi.org/10.1207/S15327574IJT0302_5
- Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N., & Bamford, C. E. (2023). *Strategic management and business policy: Globalization, innovation and sustainability* (16th ed.). Pearson.