



**แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน**  
**Guidelines for the Service Quality of Organic Lifestyle at Improving Sustainable  
 Learning Centers: Chiang Mai Rajabhat University, Mae Hong Son Campus.**

ธวัชชัย สืบเมือง\*, นครินทร์ พริบไหว\*\* และถนัด บุญชัย\*\*\*

Tawatchai Suebmuang, Nakarin Pripwai, and Thanat Boonchai

\*, \*\*, \*\*\* หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Master of Arts Program in Science for Sustainable Local Development  
 Graduate Chiang Mai Rajabhat University

Email: Tawatchai.sm@gmail.com

Received March 6, 2025; Revised December 25, 2025; Accepted December 31, 2025

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคและคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน และเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน จำนวน 59 คน นักศึกษา สังกัดวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน จำนวน 340 คน และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่คือแบบสอบถาม และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปบรรยายแบบพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการหาค่าความเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างไรก็ตามได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามโมเดล Service Quality 5 ด้าน คือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรพัฒนาระบบสารสนเทศ สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการ (KPIs) ที่ชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากร ปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ควรจัดทำเอกสารคู่มือ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ และปรับเวลาในบางกิจกรรมให้เหมาะสม ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ ควรเสริมความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญ ใช้เทคโนโลยีและสื่อที่ทันสมัย และเพิ่มหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ควรสร้างพื้นที่แสดงความคิดเห็น ติดตามผลความพึงพอใจ วิเคราะห์ความต้องการเฉพาะบุคคล



**คำสำคัญ :** แนวทางการพัฒนา, คุณภาพการให้บริการ , ความพึงพอใจในการรับบริการ

## Abstract

This Research article had purposes of this research were to study the current conditions, problems, obstacles, and service quality of the Bio-Way Learning Center for Sustainable Sufficiency Life at Chiang Mai Rajabhat University, Mae Hong Son Campus, and to propose guidelines for improving the service quality of the center. The sample groups consisted of 59 personnel from Chiang Mai Rajabhat University Mae Hong Son Campus, 340 students from Mae Hong Son College, Chiang Mai Rajabhat University Mae Hong Son Campus, and 5 experts. The research instruments were questionnaires and focus group discussion records. Qualitative data were analyzed using content analysis with descriptive summary, while quantitative data were analyzed using mean, percentage, and standard deviation.

The research findings revealed that the current conditions, problems, obstacles, and service quality of the Bio-Way Learning Center for Sustainable Sufficiency Life at Chiang Mai Rajabhat University, Mae Hong Son Campus were at a high level, both overall and in individual aspects. However, service quality improvement guidelines were proposed based on the 5 dimensions of the Service Quality Model, including: Tangibles - should develop information systems, establish cooperation with external agencies, and develop clear service quality indicators (KPIs); Reliability - should develop personnel potential, improve facilities and amenities; Responsiveness - should prepare service manuals, study service recipients' needs, and adjust timing of certain activities appropriately; Assurance - should enhance cooperation with experts, utilize modern technology and media, and add beneficial vocational courses; and Empathy - should create spaces for feedback, monitor satisfaction results, and analyze individual needs.

**Keyword:** Guidelines, Service Development, Service Satisfaction

## บทนำ

พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ได้พระราชทานพระราชดำรัส เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2540 ตอนหนึ่งความว่า “ เศรษฐกิจพอเพียงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถทำให้เราสามารถอุ้มชูตัวเราเองได้ ให้มีความพอเพียงกับตนเอง หมายความว่าให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างไม่เดือดร้อน มีความเป็นอยู่อย่างประมาทตน มีกินมีใช้ตามอัตภาพ แล้วที่เหลือจึงจะขายเป็นรายได้ต่อไป” และประกอบกับปัญหาหลักของการเกษตรในประเทศไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตร ด้วยเหตุพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช จึงได้พระราชทาน พระราชดำริเพื่อเป็น



\*\*\*\*\*

การช่วยเหลือเกษตรกรที่ประสบความยากลำบากดังกล่าวให้สามารถผ่านพ้นช่วงเวลาวิกฤต โดยเฉพาะ การขาดแคลนน้ำได้โดยไม่เดือดร้อน และยากลำบากนัก พระราชดำรินี้ ทรงเรียกว่า “ทฤษฎีใหม่” อันเป็นแนวทางหรือหลักการในการบริหารจัดการที่ดินและน้ำเพื่อการเกษตรในที่ดินขนาดเล็กให้เกิดประโยชน์สูงสุดขึ้นเป็นแนวทางที่ปวงชนชาวไทยทุกหมู่เหล่าทั้งที่เป็นเกษตรกร และไม่ใช่เกษตรกร ได้น้อมนำ “หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และ “เกษตรทฤษฎีใหม่” มาใช้ในการดำรงชีวิตเพื่อให้สามารถดำรงชีพด้วยความพอเพียงอย่างยั่งยืนได้ (นันทวดี พุ่มเกิด และคณะ. (2563)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการสนองพระบรมราโชบายของในหลวงรัชกาลที่ 10 ในการน้อมนำพระราชโอบายด้านการศึกษาในการเป็นสถาบันการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระยะ 6 ปี (พ.ศ. 2565 – 2570)” ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ตลอดจนกรอบแนวคิดการพัฒนาประเทศ ได้แก่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา แผนการศึกษาแห่งชาติ และนโยบายด้านการศึกษารัฐบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกภาคส่วนในการร่วมกันวิเคราะห์บทบาทภารกิจที่ได้ดำเนินการที่ผ่านมา ตลอดจนประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย และแนวทางการบริหารมหาวิทยาลัยที่ผู้บริหารได้นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่เป้าหมายการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นภายใต้แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระยะ 6 ปี (พ.ศ.2565-2570) ได้กำหนดเป้าหมายไว้ 4 ยุทธศาสตร์ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย(เกศประภา วัฒนาพันธ์ , สังวาล สมบูรณ์ และจุฑามาส ชมผา. (2561).

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน จึงได้ร่วมสืบสานพระราชปณิธานดังกล่าวโดยการนำแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีเป้าหมายในการดำเนินงาน(จิรศักดิ์ พิมพีไสย์ , พงศ์สวัสดิ์ ราชจันทร์ , อินทร์ อินอุ่นโชติ และอภิรักษ์ ทะสุนทร. (2565).กล่าวคือ 1) ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และเติบโตอย่างยั่งยืนในทุกมิติ ด้วยการพัฒนานบนพื้นฐานศาสตร์พระราชชา 2) มีระบบการจัดการวิจัย และการบริการวิชาการแบบบูรณาการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัย 3) เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้แบบครบวงจร ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อม มาขับเคลื่อนในพื้นที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน โดยได้ริเริ่มให้มีการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน และดำเนินการขับเคลื่อนศูนย์ ฯ ภายใต้แนวพระราชดำริ “หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และ “เกษตรทฤษฎีใหม่” ในการยกระดับคุณภาพทางการศึกษาให้กับนักศึกษาของวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพบัณฑิตให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ด้วยอัตลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ในด้านสมรรถนะและคุณลักษณะที่ได้จากการบ่มเพาะ และเรียนรู้ทั้งทางทฤษฎี การปฏิบัติต่าง ๆ ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน โดยเน้นสอนให้พึ่งพาตนเองตาม “หลัก



\*\*\*\*\*

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และ “เกษตรทฤษฎีใหม่” ให้ความพร้อมสำหรับการรองรับความเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม และเสริมการเรียนรู้ทักษะชีวิตให้กับนักศึกษาในขณะที่กำลังศึกษาอยู่ในรั้วของมหาวิทยาลัย และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่แฝงในรูปการฝึกปฏิบัติจากประสบการณ์จริงภายใต้การให้บริการของของศูนย์เรียนรู้ชีวิตเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน และสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่หรือประยุกต์เข้ากับการปฏิบัติได้จริงในการทำงานในอนาคตของนักศึกษาต่อไป (พัชรี กล่อมเมือง และชจิตพรรณ อมรปาน. (2564).;สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น. (2565);สุพจน์ แสงเงิน , ภราดร กาญจนธรรม , อุเทน ทองทิพ , ขาติเมธี หงษา และทรงยศ สาโรจน์. (2561).

โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 มีการดำเนินงานในรูปแบบการให้บริการ มีนักศึกษาจากโครงการผลิตครูสู่ความเป็นเลิศ และหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประถมศึกษา ดำเนินการขับเคลื่อนในการนำนักศึกษาเข้าไปปลูกพืชเลี้ยงสัตว์ การทำเกษตร เพื่อปลูกฝังความเป็นครูที่สามารถไปอยู่ในพื้นที่ห่างไกลได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน และการดำเนินงานต่อมาภายในศูนย์เรียนรู้ชีวิตเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน ได้มีการดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการฐานการเรียนรู้ให้นักศึกษาจำนวน 10 ฐานการเรียนรู้ โดยมีทั้งฐานการเรียนรู้แบบบังคับและฐานการเรียนรู้แบบเลือกประสงค์เรียน ซึ่งที่ผ่านมายังคงมีปัญหาและอุปสรรคทั้งในด้านการบริหารจัดการ รูปแบบของการจัดกิจกรรมที่อาจยังไม่ตรงตามความต้องการของนักศึกษาและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์อย่างแท้จริง และยังขาดการวัดผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจริงกับตัวนักศึกษา โดยยังไม่มีแนวทางการให้บริการที่สามารถกำหนดได้ว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาสามารถวัดผลที่เป็นรูปธรรม มีคุณภาพในการให้บริการมากน้อยเพียงใด และเกิดประโยชน์กับตัวนักศึกษาอย่างแท้จริงหรือไม่

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ชีวิตเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอนต่อไป

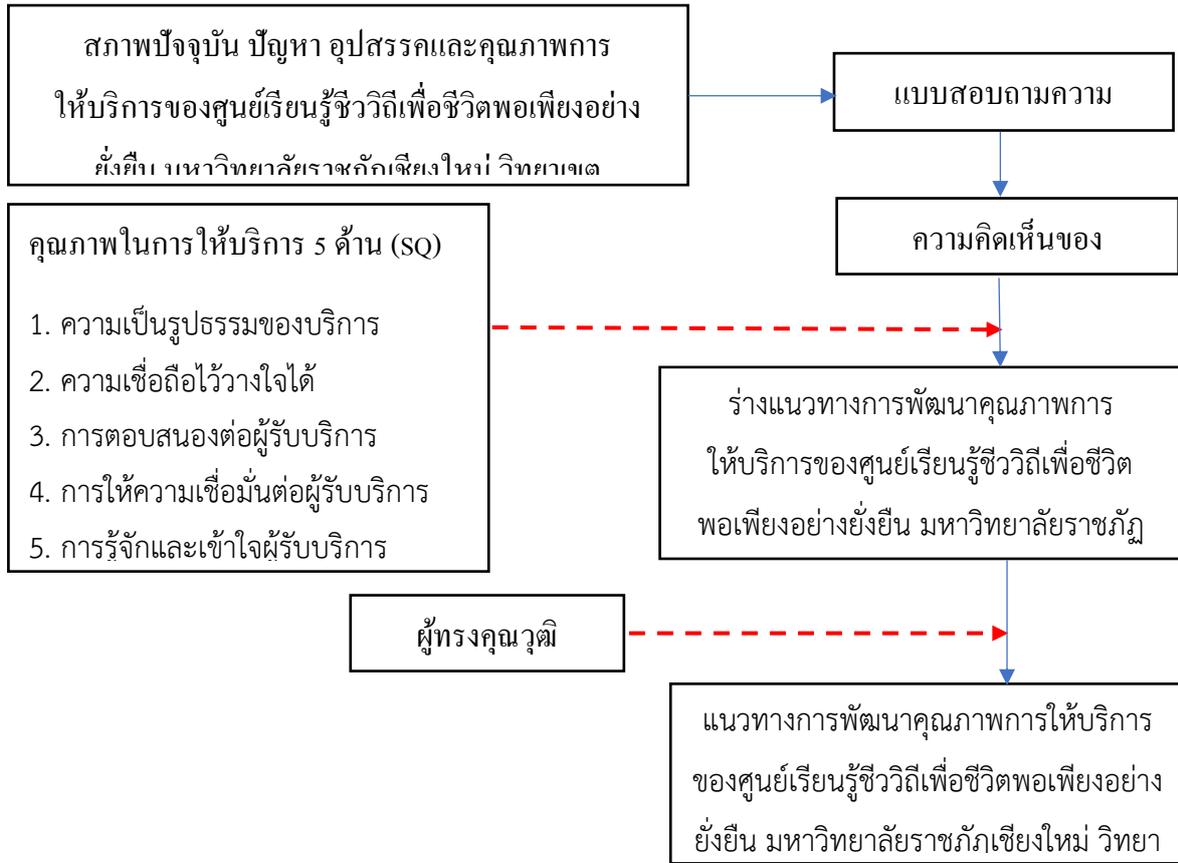
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ชีวิตเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อศึกษาและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ชีวิตเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ชีวิตเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน มีกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคและคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ได้แก่บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน 71 คน และนักศึกษาสังกัดวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน จำนวน 340 คน และ ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจำนวน 5 คน รวมจำนวน 461 คน

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคและคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ได้แก่ บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน จำนวน 59 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และนักศึกษาสังกัดวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน จำนวน 340 คนโดยเก็บจากประชากรทั้งหมด



\*\*\*\*\*

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษาและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ชีวิวิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ได้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากหน่วยงานราชการในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนที่เกี่ยวข้องชาญด้านการดำเนินกิจกรรมในรูปแบบศูนย์การเรียนรู้แก่สาธารณะชนในเรื่องการให้บริการด้านวิชาการ

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรเป็นบุคลากรสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน และนักศึกษาสังกัดวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน

2.2 ขอบเขตพื้นที่ดำเนินการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน

2.3 ขอบเขตเนื้อหา แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ชีวิวิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) 4) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance) 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานะเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ หลักสูตร/สาขาวิชาและการเข้าร่วมฐานการเรียนรู้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคและคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ชีวิวิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ครอบคลุมแนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แบบสอบถามตอนนี้ปรับปรุงมาจาก แบบสอบถามของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของเบสต์ (Best, 1978, p. 190) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบการพรรณนา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ชีวิวิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามให้เรียบร้อย และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ค่าสถิติของตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้ สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



\*\*\*\*\*

(Standard deviation) จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน จำนวน 59 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และนักศึกษาสังกัดวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน จำนวน 340 คน โดยเก็บจากประชากรทั้งหมด ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม ระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม 2566 รวม 3 เดือน หลังจากนั้นสรุปผลและเขียนรายงานการวิจัยจัดทำรูปเล่มฉบับสมบูรณ์

### ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคและคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอนจากกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ 1 จำนวน 59 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-50 ปี มากที่สุด รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-40 ปี และ 41-45 ปี ตามลำดับ มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุด รองลงมาคือการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาเอกตามลำดับ ประเภทผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการมากที่สุด รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน และผู้บริหาร ตามลำดับ

2. กลุ่มตัวอย่างที่ 2 จำนวน 340 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ตามลำดับ นักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาในหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต และมีอายุเฉลี่ยประมาณ 20 ปี

3. ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคและคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ดังแสดงตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรคที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืนในภาพรวม (บุคลากร)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.91	0.82	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.05	0.86	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ	4.21	0.83	มาก
4. ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้มารับบริการ	4.24	0.75	มาก
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.96	0.87	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรคที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน ในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อความ



\*\*\*\*\*

ต้องการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ตามลำดับ ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

**ตารางที่ 2** แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรคที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืนในภาพรวม (นักศึกษา)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	4.13	0.76	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.29	0.71	มาก
การตอบสนองต่อความต้องการบริการ	4.31	0.71	มาก
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ	4.20	0.77	มาก
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.23	0.75	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรคที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน ในภาพรวม (นักศึกษา)อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า การตอบสนองต่อความต้องการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ ตามลำดับ ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้วิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ได้วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยใช้กรอบทฤษฎีการให้บริการของ Zeithaml, Parasuraman, และ Berry ใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ความน่าเชื่อถือ, การตอบสนองต่อความต้องการบริการ, การสร้างความมั่นใจ, และ ความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้านดังนี้:

### 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงบประมาณและแผนงานอย่างเป็นระบบ
2. เสริมการประชาสัมพันธ์และรายงานผลการดำเนินงานให้ครอบคลุม
3. ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและแลกเปลี่ยนทรัพยากรด้านวิชาการ
4. กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพบริการ (KPIs) และนำผลประเมินมาปรับปรุงบริการ

### 2. ความน่าเชื่อถือ

1. พัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการอบรมที่มุ่งเน้นทักษะใหม่และการเป็นวิทยากร
2. สร้างความตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของศูนย์



\*\*\*\*\*

3.ปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม

4.แบ่งโซนพื้นที่ให้เหมาะสมกับกิจกรรมและการใช้งาน

### 3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ

1.จัดทำคู่มือและเอกสารวิชาการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ

2.ปรับระยะเวลาการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความเหมาะสม

3.ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและใช้ข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพ

### 4. การสร้างความมั่นใจ

1.สร้างความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญและเชิญวิทยากรมืออาชีพ

2.จัดเตรียมสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

3.พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตและอาชีพ

### 5. ความเห็นอกเห็นใจ

1.เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น

2.ติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์และเปิดช่องทางประเมินผล

3.ออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะบุคคล

4.บำรุงรักษาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ

## อภิปรายผล

การวิจัยแนวทางคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ชีวิตวิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ซึ่งผลการวิจัยมีประเด็นที่สำคัญผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากผลการสังเคราะห์แนวทางคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ชีวิตวิถีเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน จากการกำหนดเกณฑ์วัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ที่ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) การพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมควรดำเนินการในหลายด้านเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเริ่มจากการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อรวบรวมและใช้ข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับกิจกรรมและเป้าหมายของศูนย์เรียนรู้ชีวิตวิถีเพื่อชีวิตพอเพียง นอกจากนี้ สอดคล้องกับสุภัทรชัย สีสะไบ และคณะ. (2563). ควรมีการประชาสัมพันธ์และรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การให้บริการที่น่าเชื่อถือจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งในด้านบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐาน โดยเริ่มจากการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการเพิ่มทักษะใหม่ (new skill) การพัฒนาทักษะเดิม (upskill) และการปรับเปลี่ยนทักษะให้เหมาะสมกับบทบาทใหม่ (reskill) นอกจากนี้ ควรมีการอบรมบุคลากรให้มีความสามารถในการเป็นวิทยากรมืออาชีพ ซึ่งจะช่วยให้การถ่ายทอดความรู้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น 3)



\*\*\*\*\*

การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรเริ่มจากการจัดทำเอกสารข้อมูลเบื้องต้น เช่น คู่มือประจำฐานการเรียนรู้ เรียนรู้ชีวิตเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน หรือเอกสารวิชาการที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วน สิ่งนี้จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาเบื้องต้นได้ง่ายขึ้น 4) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมของศูนย์เรียนรู้ชีวิตเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ที่สามารถนำไปใช้จริงหรือต่อยอดในการประกอบอาชีพได้ จะช่วยให้ผู้เข้ารับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการเรียนรู้ และสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตจริง ซึ่งจะช่วยเพิ่มคุณค่าของศูนย์เรียนรู้ชีวิตเพื่อชีวิตพอเพียงอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ให้เป็นแหล่งพัฒนาทักษะที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ความเห็นอกเห็นใจ การให้บริการที่มีคุณภาพไม่ได้มุ่งเน้นเพียงด้านประสิทธิภาพและมาตรฐานเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการด้วย โดยเริ่มจากการสร้างพื้นที่สำหรับแสดงความคิดเห็น ควรมีการจัดประชุมระหว่างผู้เกี่ยวข้องและนักศึกษาเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น รวมถึงเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างเสรี ซึ่งจะช่วยให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับ บุขราภรณ์ พวงปัญญา และภักดี โพธิ์สิงห์ (2560) ศูนย์การเรียนรู้มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ทำให้สามารถพึ่งพาตนเองและจัดการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นเครื่องมือในการพัฒนา ในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบกิจกรรมที่สามารถขับเคลื่อนชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการพัฒนาจะต้องคำนึงถึงความแตกต่างและความต้องการของคนในชุมชน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมที่แท้จริงและต่อเนื่อง โดยการให้ความสำคัญกับทุกคนในกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันและสร้างพลังในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

**ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การให้บริการที่มีคุณภาพต้องครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้าง การบริหารจัดการ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การมีส่วนร่วมของชุมชนและการสร้างความเชื่อมั่นในบริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน การใช้ทรัพยากรในชุมชนและการพัฒนาอย่างสมดุลตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงช่วยให้การดำเนินงานเกิดความยั่งยืนในระยะยาว

**บรรณานุกรม**

เกศประภา วัฒนาพันธ์ , สัจवाल สมบูรณ์ และจุฑามาส ชมผา. (2561). ยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ของหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ (มจร)*, 6(1), 103-115.



\*\*\*\*\*

- จิรศักดิ์ พิมพ์ไสย , พงศ์สวัสดิ์ ราชจันทร์ , อินทร์ อินอุ้นโชติ และอภิรัตน์ ทะสุนทร. (2565). บทบาทผู้นำในการพัฒนา ศูนย์การเรียนรู้เกษตรแบบผสมผสานบ้านมะหรี ตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. **วารสาร สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม)**, 6(3), 35-44.
- นันทวดี พุ่มเกิด และคณะ. (2563). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาพอเพียงสู่ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา. **วารสารวิชาการธรรมศาสตร์**, 21(1). 103-118.
- พัชรี กล่อมเมือง และชจิตพรรณ อมรปาน. (2564). การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรนวัตกรรมวิถี. **วารสารสถาบันวิจัยและ พัฒนา**, 6(2)
- สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสีชมภู จังหวัดขอนแก่น. (2565). **ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน**. สืบค้นจาก <https://district.cdd.go.th/sichomphu>. เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2565.
- สุพจน์ แสงเงิน , ภราดร กาญจนวุฒธรรม , อุเทน ทองทิพ ,ชาติเมธี หงษา และทรงยศ สาโรจน์. (2561). การมีส่วนร่วม พัฒนาศูนย์เรียนรู้อาชีพชุมชนและคุณภาพชีวิต ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**, 9(2), 60-78.
- สุภัทรชัย สีสะใบ และคณะ. (2563). การพัฒนาโมเดลประสิทธิภาพวิถีการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตร. **วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ**, 5(2), 197-210.