

การบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

The Administration of Academic Services for Society of
Suratthani Rajabhat University

จันทิมา องอาจ ¹	Jantima Ongart
บรรเจิด เจริญเวช ²	Banchoed Charoenwet
สนชัย ใจเย็น ³	Sonchai Jaiyen

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการและเพื่อสร้างแนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่ปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 257 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 และรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากคณะกรรมการบริการวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำนวน 24 คน โดยใช้การสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาจากการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ 1) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาชุมชนหรือองค์การเป้าหมาย 2) การกำหนดชุมชนหรือองค์การเป้าหมายของการให้บริการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

² ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

³ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ทางวิชาการ 3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนบริการวิชาการแก่สังคมของอาจารย์ทุกคนในมหาวิทยาลัย 4) การจัดทำแผนการบริการวิชาการโดยการมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์กรเป้าหมาย 5) ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็ง มีหลักฐานปรากฏชัดเจน และ 6) การดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของชุมชน หรือองค์กรเป้าหมาย ส่วนสภาพปัญหาในการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ปัญหาด้านโครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงานกลาง คณะกรรมการบางส่วนยังไม่เข้าใจระเบียบและแนวปฏิบัติด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ การให้ความสำคัญในพันธกิจการให้บริการวิชาการและการคิดภาระงานให้กับอาจารย์ที่รับผิดชอบโครงการ รวมทั้งด้านการบริหารจัดการโครงการบางโครงการไม่เป็นไปตามวงจรคุณภาพ PDCA และปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

ผลการสร้างแนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า ควรจัดตั้งหน่วยงานกลางโดยกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน กำหนดชุมชน/องค์กรพื้นที่เป้าหมายในการให้บริการแล้วร่วมกันศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนา แต่งตั้งคณะกรรมการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญรับผิดชอบตามโครงสร้าง จัดทำแผนงานโครงการบริการวิชาการให้สอดคล้องกับพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับสังคมโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน บริหารจัดการโครงการตามแผนโดยบูรณาการกับการเรียนการสอนและการวิจัย สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงานทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคมให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินทุกมิติเพื่อให้เกิดผลลัพธ์กับชุมชนท้องถิ่น องค์กรเป้าหมาย นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และมหาวิทยาลัย อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสรุปผลการดำเนินงาน เมื่อเสร็จสิ้นโครงการเพื่อวางแผน การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ การบริการวิชาการ

Abstract

This research article aimed to study the administration of academic services for society and to create the operational guidelines for the administration of academic services of Suratthani Rajabhat University. Data were collected from 257 staff, who were in charge of Suratthani Rajabhat University in 2016, by using a questionnaire yielded a reliability coefficient of 0.98. The qualitative data were collected from 24 committee members of the academic services office by using focus group discussion method. The data obtained from the questionnaire were analyzed by using mean and standard deviation; whereas, the focus group discussion was analyzed by using content analysis.

The research findings showed that the administration of academic services for society of Suratthani Rajabhat University was implemented at a high level in every aspect in descending order: collaborative network creation with external organizations, determination of targets of academic services, participation of faculty members in implementation, preparation of academic services plans requiring participation of target groups, setting a goal for communities and agencies to be developed and strengthened tangibly, and implementation of continuous self-development of target communities or organizations. The analysis of problems showed that the problems were related to management structures and operation of central authorities; a lack of understanding about rules and guidelines for disbursement of the committee; a priority of academic services missions and calculated workload hours for the lecturers responsible for projects; project management and coordination with target areas; and lack of public relations.

The operational guidelines for the administration of academic services included the followings: have the central agencies established to clearly indicate the academic services structures and duties as well as to indicate the target area in order to study problems and needs; appoint the committee based on expertise; prepare academic service plans according to the principles of the university focusing on the participation of people in communities; have the operation of the projects integrated with teaching and research; build up the collaborative network for the operation with both internal and external agencies from public and private sectors; specify the operational boundary toward academic services for society from the strategy and every assessment criteria in order to achieve the goals for all sectors; and summarize the operation performance when projects were completely carried out for improvement.

Keywords : administration, academic services

บทนำ

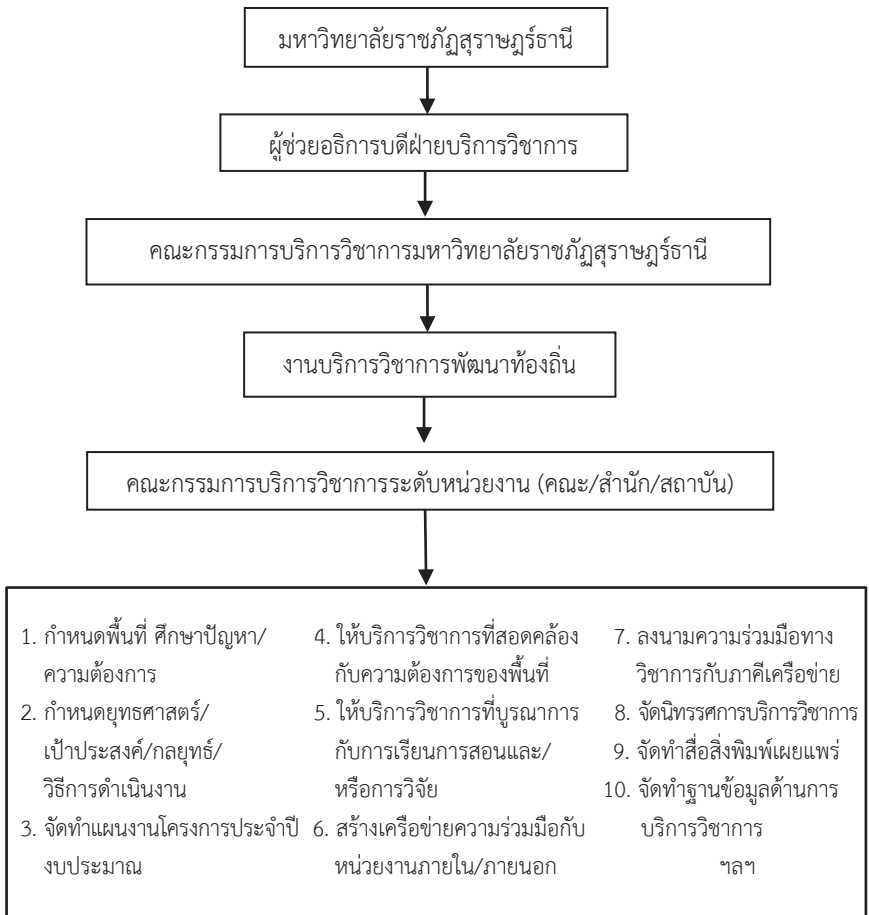
ปัจจุบันมหาวิทยาลัยทั่วโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงในพันธกิจโดยเป็นองค์กรที่ทำกิจการเพื่อสังคมมากยิ่งขึ้นโดยเน้นการร่วมคิดร่วมทำ เกิดประโยชน์ร่วมกัน ใช้ความรู้ความชำนาญที่มีให้เกิดผลกระทบที่ดีต่อสังคมในลักษณะพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับสังคม (University Engagement) จึงเป็นจุดเปลี่ยนของการทำงานกับสังคมซึ่งเดิมอยู่ในรูปแบบของการให้บริการ (Service) ไปสู่การทำงานร่วม (Engagement) กับภาคีในพื้นที่ในลักษณะเชิงสถาบันที่ร่วมเป็นหุ้นส่วนระยะยาว (Long-term Partnerships) และหวังที่จะให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) อย่างแท้จริงของชุมชนหรือสังคมในพื้นที่ โดยมหาวิทยาลัยสามารถทำพันธกิจสัมพันธ์กับสังคมตามความถนัดและความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัย แนวทางการดำเนินงานเชิงวิชาการ

ร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับสังคม ในพันธกิจของมหาวิทยาลัยบนหลักการพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ 1) ร่วมคิด ร่วมทำแบบพันธมิตรและหุ้นส่วน (Partnerships) 2) เกิดประโยชน์ร่วมกันแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Mutual Benefits) 3) มีการใช้ความรู้ และเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (Scholarship) และ 4) เกิดผลกระทบต่อสังคมที่ประเสริฐได้ (Social Impact) มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่มีเสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) และมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) การทำพันธกิจสัมพันธ์จะทำให้มหาวิทยาลัยได้ตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมและมีส่วนร่วมกับสังคม มีบทบาทมากขึ้น ในการพัฒนาพื้นที่สังคมและชุมชน มหาวิทยาลัยที่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อทุกฝ่ายทั้งองค์กรชุมชนและสถาบันการศึกษา การทำพันธกิจสัมพันธ์เป็น การนำภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการอยู่แล้วเข้าไปดำเนินการร่วมกับองค์กรชุมชน มากขึ้น การบริการทางวิชาการแก่สังคมหากนำผลงานไปขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ จะใช้คำว่า “ตำแหน่งวิชาการรับใช้สังคม” นอกจากนี้แต่ละวิชาที่เปิดสอนสามารถนำไป รับใช้สังคมได้เป็นการทำให้มหาวิทยาลัยมีบทบาทในสังคมและชุมชนมากขึ้น มีผลกระทบ ที่ดีอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง (พันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับสังคม, 2559)

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 18 กำหนดมาตรฐาน การอุดมศึกษาใน 4 พันธกิจ คือการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ แก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ซึ่งพันธกิจด้านการบริการวิชาการ แก่สังคมสถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ชุมชน และ ประเทศชาติในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ รวมถึง การมีศักยภาพ ที่เพียงพอของบุคลากรและทรัพยากรของสถาบันและควรเป็นเรื่อง ที่มีความทันสมัย เหมาะสมหรือสอดคล้องกับบริบทตามความต้องการของชุมชน สังคม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง และความยั่งยืนของชุมชน สังคม และประเทศชาติ การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม อาจดำเนินการในลักษณะให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรืออาจคิดค่าใช้จ่ายเพื่อสร้างรายได้ให้กับสถาบันอุดมศึกษาได้ตามความเหมาะสม สามารถให้บริการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชนและประชาชนโดยกว้าง ผ่านรูปแบบ การให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหา

คำตอบให้กับสังคม การให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ การจัดให้มีการศึกษาต่อเนื่องบริการแก่ประชาชนทั่วไป การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของสถาบันเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ การจัดประชุมหรือสัมมนาทางวิชาการ เป็นต้น จากการให้บริการวิชาการในรูปแบบต่างๆ นับได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ทำประโยชน์เพื่อสังคม และสถาบันยังได้รับประโยชน์ในลักษณะข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาปรับปรุงการบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ รวมทั้งช่วยเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์ นำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร การบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียน การสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์รวมทั้งได้มีโอกาสร่วมสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ให้กับสถาบันจากการให้บริการวิชาการ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 : 7 - 9)

การดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปัจจุบันมีการแต่งตั้งคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยและระดับหน่วยงานทำหน้าที่ขับเคลื่อนงานบริการวิชาการประกอบด้วย ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการ ตัวแทนอาจารย์และบุคลากรจากหน่วยงานที่มีพันธกิจในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ที่ผ่านมามีได้กำหนดยุทธวิธีในการขับเคลื่อนงานด้านการบริการวิชาการที่เรียกว่า เอสอาร์ยู โมเดล (SRU Model) เป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก หน่วยงานระดับคณะและสำนักให้บริการวิชาการแก่สังคมตามแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง ตามความพร้อม ความถนัด ภายใต้บริบทของหน่วยงานเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัย แผนผังโครงสร้างหน้าที่ของงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แผนผังโครงสร้างหน้าที่ของงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ที่มา : รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2558 (งานบริการวิชาการพัฒนาท้องถิ่น, 2559 : 3)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ระยะยาว 15 ปี (พ.ศ. 2555 - 2569) ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคมให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาการศึกษาของชาติ สร้างความมั่นคง ทางวิชาการให้สามารถปฏิบัติพันธกิจการเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่ม ข ที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีและพัฒนาสังคม เป้าประสงค์ในการจัดทำแผนพัฒนาระยะ 15 ปี ที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการแก่สังคม คือให้ได้รับการยอมรับ ในด้านการส่งเสริมความรู้ สร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนท้องถิ่น กำหนดยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้การบริการวิชาการและกำหนดทิศทางการพัฒนา เป็น 4 ระยะ ระยะที่ 1 ส่งเสริมความเสมอภาค ทางการศึกษาพัฒนาศักยภาพบัณฑิต เพื่อให้บัณฑิตเป็นคนที่สมบูรณ์แบบ สามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและ ตนเอง ระยะที่ 2 สร้างเครือข่ายความร่วมมือและความเข้าใจอันดีระดับภูมิภาคอาเซียน และนานาชาติ พัฒนางค์ความรู้ด้านการวิจัย ระยะที่ 3 เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย และถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่น โดยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ด้านการวิจัยและถ่ายทอด เทคโนโลยี เพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน สร้างนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ผลิผลงานวิจัยอันเกิดจากความต้องการของสังคม ชุมชน ท้องถิ่นจากความรู้ความสามารถ ของคณาจารย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม จัดตั้งศูนย์วิจัย เพื่อความเป็นเลิศในด้านอาหาร ด้านการท่องเที่ยว และด้านอุตสาหกรรม ระยะที่ 4 เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ สู่ความเป็นเลิศ การสร้างสรรค์ องค์ความรู้เป็นเลิศใน การถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาและสร้างคุณค่าแก่สังคมท้องถิ่นทั้งด้านการเกษตร การท่องเที่ยวและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพิ่มขยายสาขา และคณะ ที่ตอบสนองความต้องการ ของท้องถิ่น เช่น ด้านการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพและการศึกษาผู้สูงวัย โดยเน้น การมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่นได้ อย่างแท้จริง (กรอบแผนพัฒนา 15 ปี (พ.ศ. 2555 - 2569) มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี, 2554)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีมีการดำเนินงานในลักษณะพันธกิจสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยกับสังคมหลายโครงการ เช่น โครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษาโรงเรียน ดำรวจตระเวนชายแดนในสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำนวน

11 โรงเรียน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี 4 โรงเรียน และจังหวัดชุมพร 7 โรงเรียน เป็นโครงการที่ดำเนินการเพื่อสนองแนวพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยมีการดำเนินกิจกรรมนิเทศตรวจเยี่ยมติดตามผลการดำเนินงาน ปีละ 2 ครั้ง กิจกรรมพัฒนาศักยภาพครูตามความต้องการที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการศึกษาและสถานการณ์ปัจจุบัน กิจกรรมพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน โดยสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศ สื่อการเรียนรู้และวัสดุจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมอบรมครูประจำปีที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการศึกษาและสอดคล้องกับความต้องการของโรงเรียน นอกจากนี้ยังร่วมดำเนินการเตรียมการและรับเสด็จสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสเสด็จตรวจเยี่ยมติดตามผลการดำเนินงานในโรงเรียน โดยมหาวิทยาลัยดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือแก่คณะครูในด้านการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับปฐมวัยและระดับประถมศึกษา โดยมีงานบริการวิชาการพัฒนาท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบโครงการและมีหน่วยงานร่วมดำเนินการได้แก่คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากโครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนแล้ว ยังมีโครงการสายใยรักแห่งครอบครัวและโครงการเศรษฐกิจพอเพียงที่ดำเนินงานร่วมกับชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 10 หมู่บ้าน โดยมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวและชุมชน ดำเนินกิจกรรมเพื่อลดรายจ่ายสร้างรายได้ให้กับครอบครัว โดยมีแกนนำชุมชนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และเรียนรู้การแก้ปัญหา ร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมที่ดำเนินการในแต่ละหมู่บ้านแตกต่างกันไปตามความต้องการและความพร้อมของบุคคลเป้าหมายที่ร่วมดำเนินการ เช่น การผลิตของใช้ที่จำเป็นในครัวเรือน ได้แก่ น้ำยาล้างจาน น้ำยาซักผ้า น้ำยาปรับผ้านุ่ม สบู่เหลว ปลุกผักสวนครัว ผลิตน้ำมันเหลือง ผลิตปุ๋ยใช้เอง ในครัวเรือนเพื่อลดรายจ่าย จักสานกระเป๋าสตริงและตะกร้าใส่ของจากเชือกกรม เพื่อใช้เอง และจำหน่ายแก่ผู้สนใจ เป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว นอกจากนี้ยังรวมกลุ่มผลิตพวงหรีดและดอกไม้จันทน์โดยการจำหน่ายผ่านกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และยังรวมกลุ่มเพื่อขอสนับสนุน

จากแหล่งทุนหรือหน่วยงานภายนอกให้เข้าร่วมดำเนินการพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ ตามความต้องการ ทำให้ชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสามารถพึ่งพาตนเองได้ตามศักยภาพ

จากผลการให้บริการวิชาการแก่สังคมที่ผ่านมาผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาสภาพ การบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และเพื่อสร้างแนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม โดยคาดหวังว่า ผลการศึกษจะสามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการด้านการบริการวิชาการ แก่สังคมของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อสร้างแนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือขอบเขตด้านการบริการวิชาการแก่สังคมตามเกณฑ์ มาตรฐานองค์ประกอบด้านการบริการวิชาการตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 จำนวน 6 ประเด็น ได้แก่ 1) การกำหนดชุมชน หรือองค์การเป้าหมายของการให้บริการวิชาการ 2) การจัดทำแผนบริการวิชาการ โดยการมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์การเป้าหมาย 3) ชุมชน หรือองค์การเป้าหมาย ได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็งมีหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน 4) ชุมชนหรือองค์การ เป้าหมายดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับ หน่วยงานภายนอก ในการพัฒนาชุมชนหรือองค์การเป้าหมาย และ 6) การมีส่วนร่วม ในการดำเนินการ ตามแผนบริการวิชาการแก่สังคมของอาจารย์ทุกคณะในมหาวิทยาลัย

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง ซึ่งเป็นเขตให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

3. ขอบเขตด้านประชากร คือ อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่ปฏิบัติงานในคณะและสำนักที่มีพันธกิจในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 716 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยใช้แนวคิดการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจการให้บริการวิชาการแก่สังคม มากำหนดเป็นตัวแปรตามจำนวน 6 ประเด็น ได้แก่ 1) การกำหนดชุมชน หรือองค์การเป้าหมายของการให้บริการวิชาการ 2) การจัดทำแผนบริการวิชาการโดยการมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์การเป้าหมาย 3) ชุมชน หรือองค์การเป้าหมายได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็ง มีหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน 4) ชุมชนหรือองค์การเป้าหมายดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ในการพัฒนาชุมชนหรือองค์การเป้าหมาย และ 6) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ตามแผนบริการวิชาการแก่สังคมของอาจารย์ทุกคณะในมหาวิทยาลัย

การดำเนินงานด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ต้องสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ที่กำหนดให้การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงบริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของสถาบัน เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการให้คำปรึกษา ให้การอบรม

จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคม การให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการด้วย ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการวิชาการในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 มี 6 ประเด็น ได้แก่ 1) กำหนดชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายของการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยมีความร่วมมือระหว่างคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า 2) จัดทำแผนบริการวิชาการโดยการมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายที่กำหนดในข้อ 1 3) ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายต้องได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็งมีหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน 4) ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายสามารถดำเนินการพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง 5) สถาบันสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาชุมชนหรือองค์กรเป้าหมาย และ 6) ทุกคณะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนบริการทางวิชาการแก่สังคมของสถาบันตามข้อ 2 โดยมีจำนวนอาจารย์เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของอาจารย์ทั้งหมดของสถาบัน ทั้งนี้ต้องมีอาจารย์มาจากทุกคณะ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยศึกษาระดับคุณภาพการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่ปฏิบัติงานในคณะและสำนักที่มีพันธกิจในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ประจำปีการศึกษา 2559 จาก 11 หน่วยงาน จำนวน 716 คน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 257 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยยึดวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริการวิชาการแก่สังคมที่กำหนดในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ทั้ง 6 ด้าน มีจำนวน 43 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 257 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปประเด็นจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 สร้างแนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี รวบรวมข้อมูลโดยใช้การสนทนากลุ่ม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือคณะกรรมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำนวน 53 คน จาก 11 หน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน ได้มาโดยการคัดเลือกแบบเจาะจงจากตัวแทนคณะกรรมการบริการวิชาการทั้ง 11 หน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มในประเด็นที่กำหนดไว้ 5 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างบทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการบริการวิชาการแก่สังคม 2) ด้านคณะกรรมการบริการวิชาการ 3) ด้านความสอดคล้องกับหลักการพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับสังคม 4) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม และ 5) แนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม 6 ด้านตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปแนวทาง ในการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัย

บทความวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ขั้นที่ 1 ระดับคุณภาพการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์ประกอบด้านการบริการวิชาการตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ด้าน ($\bar{X} = 3.56$) เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้

1) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาชุมชนหรือองค์การเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.60$) 2) การกำหนดชุมชนหรือองค์การเป้าหมายของการให้บริการทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.59$) 3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนบริการวิชาการแก่สังคมของอาจารย์ทุกคณะในมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.57$) 4) การจัดทำแผนการบริการวิชาการโดยการมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์การเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.53$) 5) ชุมชนหรือองค์การเป้าหมายได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็ง มีหลักฐานปรากฏชัดเจน ($\bar{X} = 3.53$) และ 6) การดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ของชุมชนหรือองค์การเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.52$) ซึ่งแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาชุมชนหรือองค์การเป้าหมาย พบว่ามหาวิทยาลัยสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้บริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นหรือองค์การเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.66$) ส่วนประเด็นมหาวิทยาลัยมีเครือข่ายความร่วมมือด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.50$)

2. ด้านการกำหนดชุมชนหรือองค์การเป้าหมายของการให้บริการทางวิชาการ พบว่า มหาวิทยาลัยกำหนดพื้นที่เป้าหมายในการให้บริการวิชาการแล้วมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานร่วมรับผิดชอบตามความถนัดและเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.78$) ส่วนประเด็นมหาวิทยาลัยมีคู่มือแนวปฏิบัติหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการและถ่ายทอดสู่หน่วยงาน/บุคลากรอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.37$)

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนบริการวิชาการแก่สังคมของอาจารย์ทุกคณะในมหาวิทยาลัย พบว่า มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริการวิชาการที่เป็นตัวแทนจากทุกหน่วยงานที่มีพันธกิจด้านการบริการวิชาการ เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) ส่วนประเด็นมหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.45$)

4. ด้านการจัดทำแผนการบริการวิชาการโดยการมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์กรเป้าหมาย พบว่ามีการกำหนดเกณฑ์หรือตัวชี้วัดความสำเร็จระดับแผนงานและระดับโครงการบริการวิชาการแก่สังคมและประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.66$) ส่วนประเด็นมหาวิทยาลัยมีงบประมาณหรือทรัพยากรต่างๆ เพียงพอต่อการให้บริการวิชาการตามแผนงานที่กำหนดไว้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.39$)

5. ด้านชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็ง มีหลักฐานปรากฏชัดเจน พบว่า มีการกำหนดให้ผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการสรุปผลลัพธ์ผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานในชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายเป็นระยะๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.66$) ส่วนประเด็นมีการนำองค์ความรู้จากการวิจัยของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยไปให้บริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.45$)

6. ด้านการดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของชุมชนหรือองค์กรเป้าหมาย พบว่า ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายได้รับประโยชน์จากการให้บริการวิชาการเกิดความพึงพอใจและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.60$) ส่วนประเด็นชุมชนท้องถิ่นเกิดการเรียนรู้จากการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยและนำไปพัฒนาต่อยอดได้อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.47$)

จากการศึกษาสภาพการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ที่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพพบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สรุปได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ ในระดับคณะและสำนักไม่สอดคล้องกับระดับมหาวิทยาลัย การดำเนินงานของหน่วยงานกลางไม่ชัดเจนในการเป็นหน่วยประสานงานหรือให้บริการวิชาการเป็นหลัก และการดำเนินงานบริการวิชาการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยยังไม่มีการร่วมมือกันเป็นเครือข่ายที่ชัดเจน

2. ด้านบุคลากร ผู้รับผิดชอบโครงการบางคนยังไม่เข้าใจระเบียบราชการและแนวปฏิบัติ รวมทั้งขาดการสนับสนุนปัจจัยอื่นๆ ในการออกพื้นที่ไปบริการวิชาการ เช่น

การนำนักศึกษาไปร่วมดำเนินการให้บริการวิชาการในชุมชนเป้าหมาย คณะกรรมการบริการวิชาการในระดับหน่วยงานไม่มีการประชุมอย่างต่อเนื่อง ไม่กระจายข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการร่วมประชุมระดับมหาวิทยาลัยสู่อาจารย์และบุคลากร ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานให้รับทราบ

3. ด้านแผนงานและโครงการ บางหน่วยงานไม่มีการแปลงแผนการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนไปสู่การปฏิบัติและทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง แผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควรส่งผลให้หน่วยงานที่มีพันธกิจในการให้บริการวิชาการต่างคนต่างทำตามความพร้อมและความถนัดของหน่วยงาน

4. ด้านงบประมาณ การเบิกจ่ายงบประมาณรายเดือนและรายไตรมาส ไม่สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานบริการวิชาการในบางพื้นที่ ซึ่งไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จและเบิกจ่ายงบประมาณให้เสร็จสิ้นตามไตรมาสได้ และในการดำเนินงานต้องมีการบูรณาการกับการเรียนการสอนหรือให้นักศึกษาร่วมเรียนรู้กับชุมชน แต่ไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในส่วนของนักศึกษาได้หรือเบิกได้น้อยกว่าค่าใช้จ่ายจริง

5. ด้านการดำเนินงาน บางโครงการไม่เป็นไปตามวงจร PDCA ที่เน้นชุมชนเป็นศูนย์กลาง การจัดการการสอนของบางคณะวิชาไม่เอื้อต่อการออกไปปฏิบัติงานในชุมชน หรือการให้ความสำคัญในพันธกิจของอาจารย์โดยส่วนใหญ่เน้นไปที่การสอน การวิจัย และทำผลงานทางวิชาการ ส่งผลให้ไม่เกิดแรงจูงใจในการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ เท่าที่ควร รวมทั้งการคิดภาระงานให้กับอาจารย์ที่รับผิดชอบด้านการบริการวิชาการส่วนใหญ่ได้รับการคิดภาระงานในสัดส่วนที่น้อยไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมาก

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ ยังขาดการประชาสัมพันธ์พันธกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการบริการวิชาการแก่สังคมอย่างทั่วถึง ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่นในบางพื้นที่ไม่ครอบคลุมเขตพื้นที่ให้บริการของมหาวิทยาลัยทั้งหมด

ขั้นที่ 2 ผลการสร้างแนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นการนำผลการศึกษาศาภาพการบริหารจัดการและ

ปัญหาอุปสรรคจากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดประเด็นในการสนทนากลุ่มเพื่อสร้างแนวทางการบริหารจัดการ จำนวน 5 ประเด็น คือ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน ด้านคณะกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านความสอดคล้องกับพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับสังคม ด้านการพัฒนา การบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม และแนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม 6 ด้าน ตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 โดยจัดสนทนากลุ่มตัวแทนกรรมการบริการวิชาการเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2559 นำผลการสนทนามาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปแต่ละประเด็นได้ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง ควรกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยประสานงานกลางให้ชัดเจนมีความคล่องตัว และกำหนดผู้รับผิดชอบ จัดทำแผนงานโครงการและงบประมาณที่จะดำเนินการในแต่ละปีตามศักยภาพของมหาวิทยาลัย ที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจในการบริหารจัดการตามพันธกิจด้านการให้บริการวิชาการแก่สังคมเช่นเดียวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบพันธกิจด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย

2. ด้านคณะกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อความเป็นเอกภาพ ควรแต่งตั้งคณะกรรมการกลางเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านแผนปฏิบัติงาน โครงการงานธุรการ งานการเงินและงบประมาณ งานนโยบายและแผนงาน และงานติดตามประเมินผล เพื่อให้อาจารย์ในมหาวิทยาลัยได้ทำหน้าที่บริการวิชาการตามความเชี่ยวชาญและความถนัดได้เต็มศักยภาพ และให้มีผู้ประสานงานกลางคอยขับเคลื่อนการบริหารจัดการเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

3. ด้านความสอดคล้องกับพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับสังคม (Engagement) ควรกำหนดพื้นที่เป้าหมายหรือประเด็นในการบริการวิชาการแล้วร่วมกับองค์กรชุมชนร่วมคิดและทำกิจกรรมบนหลักการพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ 1) ร่วมคิด ร่วมทำแบบพันธมิตรและหุ้นส่วน (Partnerships) 2) เกิดประโยชน์ร่วมกันแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Mutual Benefits) 3) มีการใช้ความรู้และเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (Scholarship) และ 4) เกิดผลกระทบต่อสังคมที่ประเมินได้ (Social Impact)

4. ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม ควรกำหนดกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจน มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ดำเนินงานให้เป็นไปตาม

ยุทธศาสตร์และสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินทุกมิติ จัดทำปฏิทินการดำเนินงานบริการวิชาการ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินการให้บริการสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดนโยบายการคิดภาระงานให้กับอาจารย์ที่รับผิดชอบงานบริการวิชาการที่เป็นธรรม โดยให้นำหนักการคิดภาระงานที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ระดมความสามารถทุกศาสตร์ ตามศักยภาพที่มีเพื่อให้บริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นตามพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับสังคมบนหลักการมีส่วนร่วม คือ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ มีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการวิชาการเพื่อนำผลการเรียนรู้มาใช้ในการเรียนการสอน และนำกลับไปใช้ในชุมชน รวมทั้งการสะสมผลงานของอาจารย์เพื่อประกอบการเขียนเสนอขอผลงานทางวิชาการ เชื่อมโยงกับสถาบันวิจัย และพัฒนาในการจัดสรรงบประมาณด้านการวิจัยที่บูรณาการกับการบริการวิชาการ เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การวิจัยที่ต่อยอด มาจากการบริการวิชาการ หรือโจทย์วิจัยที่ทำเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่บริการวิชาการ พัฒนาด้านการบริหารจัดการ โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA

5. แนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม 6 ด้านตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ได้แก่

5.1 ด้านการกำหนดชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายของการให้บริการทางวิชาการ มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดชุมชน ศึกษาปัญหาและความต้องการ ตลอดจนการดำเนินงานให้บริการวิชาการแล้วเสร็จ โดยถ่ายทอดสู่หน่วยงานและบุคลากรอย่างทั่วถึง

5.2 ด้านการจัดทำแผนการบริการวิชาการ โดยการมีส่วนร่วมจากชุมชนหรือองค์กรเป้าหมาย ควรให้ชุมชนของค์กรหรือพื้นที่เป้าหมายมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจัดหาแหล่งทุนหรือสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่เพียงพอต่อการให้บริการวิชาการตามแผนงานที่กำหนดไว้

5.3 ด้านชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็ง มีหลักฐานปรากฏชัดเจน ควรมีการประเมินความสำเร็จของการให้บริการวิชาการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและจัดทำรายงานผลการพัฒนาต่อยอดจากการให้บริการวิชาการที่ทำให้ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายสามารถพึ่งพาตนเองได้ตามศักยภาพและมีความ

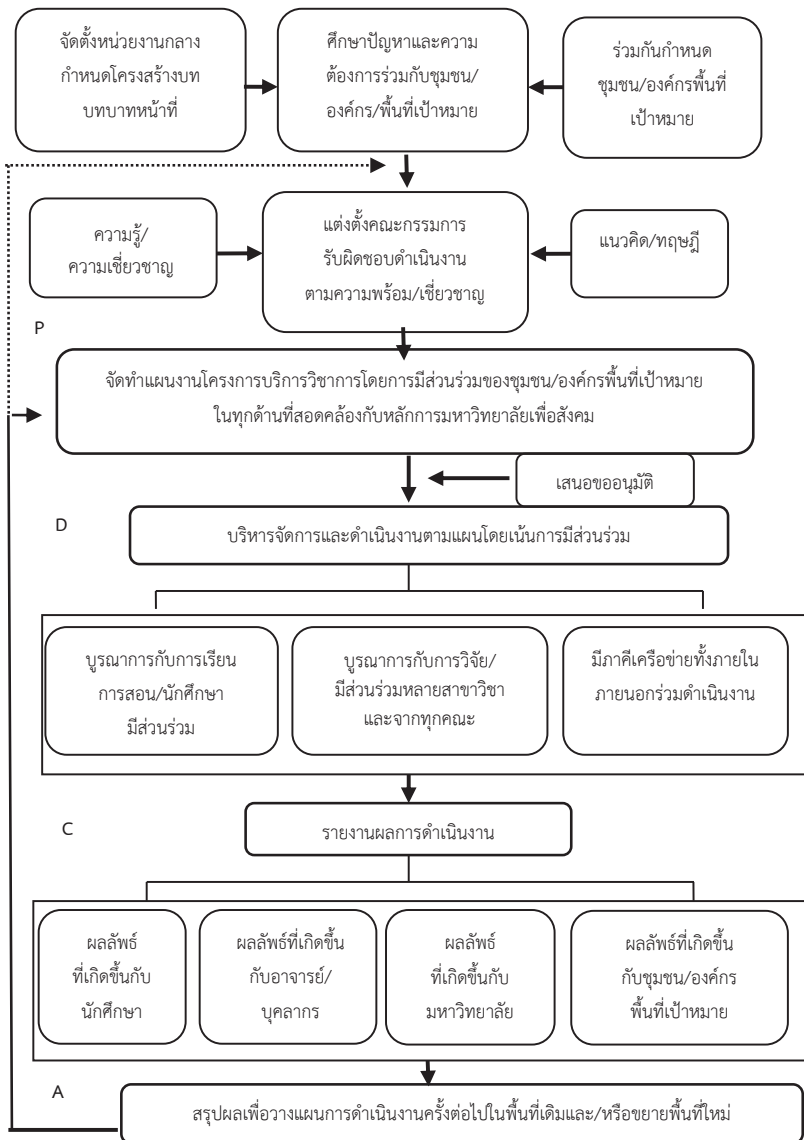
เข้มแข็งปรากฏเป็นรูปธรรมชัดเจน

5.4 ด้านการดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของชุมชนหรือองค์กรเป้าหมาย ควรให้บริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นจนเกิดการเรียนรู้จากการให้บริการวิชาการและสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนหรือองค์กรเป้าหมายดำเนินการพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับวงจรคุณภาพ PDCA

5.5 ด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาชุมชนหรือองค์กรเป้าหมาย มหาวิทยาลัยควรมีเครือข่ายความร่วมมือด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น

5.6 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนบริการวิชาการแก่สังคมของอาจารย์ทุกคนในมหาวิทยาลัย ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคมและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตามความพร้อมและความถนัด สร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงานที่เป็นธรรม

แนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สรุปเป็นรูปแบบ (Model) ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี อภิปรายผลได้ดังนี้

1. สภาพการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีสภาพการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาชุมชนหรือองค์การเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้บริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นหรือองค์การเป้าหมายมีหน่วยงาน/องค์การภายนอก ร่วมดำเนินงานให้บริการวิชาการแก่ชุมชน การบริหารจัดการการบริการวิชาการที่ประสบความสำเร็จได้อาศัยความร่วมมือของเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนันต์ เจ๊ะมามุ (2556) ที่ศึกษาแนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2555 - 2564) พบว่า ด้านการสร้างความร่วมมือและเครือข่ายงานวิชาการ จะต้องตั้งเครือข่ายที่มีความเข้มแข็งในพื้นที่ต่างๆ จัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือให้เป็นรูปธรรม ประสานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการเป็นศูนย์เครือข่ายงานวิจัยและงานบริการวิชาการ

2. แนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ทั้ง 6 ด้านตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์ประกอบด้านการบริการวิชาการ ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 พบว่า มหาวิทยาลัยต้องจัดประชุมคณะกรรมการบริการวิชาการและผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดชุมชนหรือองค์การเป้าหมายและศึกษาข้อมูลปัญหาความต้องการของชุมชน องค์การเป้าหมายให้ครบถ้วนก่อนวางแผนให้บริการวิชาการ โดยให้ชุมชน/องค์การหรือพื้นที่เป้าหมายมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการมากขึ้น จัดหาแหล่งทุนหรือทรัพยากรต่างๆ เพื่อใช้ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอต่อการให้บริการวิชาการตามแผนงานที่กำหนด และจัดทำรายงานผลการพัฒนาต่อยอดจากการให้บริการวิชาการแก่สังคมและนำไปสู่การพัฒนาชุมชนองค์กรเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม นำองค์ความรู้

จากการวิจัยของอาจารย์ไปให้บริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนองค์กร เป้าหมายให้มากขึ้น ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นจนเกิดการเรียนรู้จากการให้บริการ วิชาการและสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้อย่างต่อเนื่อง ที่สอดคล้องกับวงจรคุณภาพ PDCA โดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น และต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ ลักขมี สารบรรณ (2557) ที่ว่าการสร้างคุณภาพในเชิงบูรณาการจะต้อง เริ่มต้นจากการกำหนดกลยุทธ์และแผนคุณภาพที่สามารถแทรกตัว เข้ากับวิสัยทัศน์ การดำเนินงาน และวัฒนธรรมองค์การอย่างเหมาะสม โดยผู้บริหารต้องเปิดโอกาส ให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ ซึ่งการกำหนดแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์สถานะขององค์กร การกำหนดวิสัยทัศน์ การกิจ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการคุณภาพในองค์การอาจครอบคลุมถึง คุณภาพของผลผลิต คุณภาพของกระบวนการ วิธีการปฏิบัติและคุณภาพของปัจจัย ซึ่งความอยู่รอดขององค์กร ความเจริญเติบโต และมีความสามารถในการแข่งขัน ล้วนเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. ผลการสร้างแนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม พบว่า ควรกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานกลางให้ชัดเจน มีอำนาจในการบริหาร จัดการตามพันธกิจ จัดทำแผนงานโครงการประจำปีตามศักยภาพเชื่อมโยงกับหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยและเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน องค์กร ชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูล ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรร่วมดำเนินงาน แต่งตั้งคณะกรรมการบริการวิชาการ และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก บริหารจัดการองค์การและการดำเนินโครงการให้บริการวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกร่วมให้บริการวิชาการ ควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัย กับสังคม ซึ่งสอดคล้องกับหลักบริหารจัดการทั่วไปที่ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน คือเมื่อมีองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามวัตถุประสงค์ จะต้องมีการวางแผนการดำเนินงาน มีการจัดสรรหน้าที่ออกแบบการดำเนินงาน ให้บุคลากรในองค์กร จะต้องมีการชักนำจูงใจให้คนอื่นร่วมปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และต้องมีการควบคุมติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรัสวดี อินทร์ชัย (2551) ที่ศึกษารูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนสำหรับมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการให้บริการวิชาการ ควรจัดตั้งองค์กรรับผิดชอบหรือแต่งตั้งคณะกรรมการระดับสถาบัน ให้มีการดำเนินงานในรูปแบบศูนย์บริการผลประโยชน์ มีโครงสร้างการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นเอกเทศ เป็นศูนย์กลางในการรับงานบริการวิชาการ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบด้านบริการวิชาการทั้งการวางแผน การจัดทำโครงการ และหาแหล่งงบประมาณจากภายนอก สาขาวิชาร่วมให้บริการวิชาการแก่ชุมชน โดยใช้เครือข่ายในคณะวิชาและสาขาวิชากับหน่วยงานภายนอก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร และปัจจัยด้านการใช้เครือข่ายส่วนตัวและเครือข่ายภายนอก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและสร้างแนวทางการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการแก่สังคม ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ควรกำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการการบริการวิชาการแก่สังคมตามแนวทางพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับสังคม และกำหนดหน่วยงานกลางทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานและสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการให้มากขึ้นทั้งระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค และระดับชาติ และควรบูรณาการนโยบายการบริการวิชาการแก่สังคมกับทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในเขตพื้นที่ให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ควรกำหนดให้มีการถอดบทเรียน ในการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคมที่ผ่านมา เพื่อนำไปกำหนดแผนการดำเนินงานและกลไกในการทำงานแบบพันธกิจสัมพันธ์

ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดนโยบายการให้บริการวิชาการ แก่สังคม ให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศ ทิศทาง การพัฒนาและการปฏิรูปการศึกษา แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายพัฒนากลุ่มจังหวัดหรือนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำเป็นคู่มือแนวทางการดำเนินงานแล้วประชาสัมพันธ์เผยแพร่สู่หน่วยงาน/บุคลากรอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ การนำแนวทางการบริหารจัดการ การบริการวิชาการแก่สังคมไปใช้จะต้องมีหน่วยงานกลางทำหน้าที่บริหารจัดการให้เป็นไปตามวงจรคุณภาพ PDCA และดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือปฏิบัติงานแบบบูรณาการกับองค์กรภาคี อย่างยั่งยืน กำหนดกลไกการสร้างองค์ความรู้และการใช้ประโยชน์ให้เกิดผลลัพธ์ ที่เป็นรูปธรรม กับประชาชนในพื้นที่ที่มีความมั่นคง การนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงวิชาการ บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ดำเนินงานบริการวิชาการตามแนวทาง (Model) ที่กำหนด จะมีผลงานวิชาการและบทความเผยแพร่ต่อเนื่อง สามารถบูรณาการการดำเนินงาน บริการวิชาการกับการทำผลงานวิชาการและบูรณาการกับการเรียนการสอนและการวิจัย โดยปรับรูปแบบการจัดการเรียนการสอน การเขียนตำรา หรือการวิจัยที่ต่อยอดจากการดำเนินโครงการบริการวิชาการ ทำให้อาจารย์มีผลงานวิชาการซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนา การด้านการเรียนรู้ของนักศึกษา ส่งผลดีต่อรูปแบบการติดตามประเมินผลและเสริมพลัง การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนา แนวทางในการบริหารจัดการการบริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริการวิชาการ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่เกี่ยวข้องและเป็นที่ยอมรับของชุมชนท้องถิ่นอย่างแท้จริง และ ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการการบริการวิชาการ แก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ด้านการให้บริการวิชาการเป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องกับหลักการพันธกิจสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยกับสังคม

เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2547). **พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547**.
 สุราษฎร์ธานี : อุดมลาภการพิมพ์.
- _____. (2554). **กรอบแผนระยะยาว 15 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (พ.ศ. 2555 - 2569)**. สุราษฎร์ธานี : กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ลักขมี สารบรรณ. (2557). **คุณภาพ (Quality) คืออะไร**. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สนทนากลุ่มตัวแทนคณะกรรมการบริการวิชาการ. โดยผู้วิจัย. วันที่ 5 กันยายน 2559.
 ประสานสุขริสอร์ท อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาระดับปีการศึกษา 2557**. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สุรัสวดี อินทร์ชัย. (2551). **การศึกษารูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนสำหรับมหาวิทยาลัยเอกชน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพกับมหาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่**. ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนันต์ เจ๊ะมาม. (2556). **แนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2555 - 2564)**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและการจัดการศึกษาอิสลาม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis** (3rd ed.). New york : Harper and Row Publication.