

รูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

A model of academic services administration to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand

ภัทร์ธมณณ์ เรื่องวิทยาวุฒิ

สาขาวิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการบริหารการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Email: Teacherphat@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 2) สร้างรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง และ 3) ตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ตรวจสอบรูปแบบที่สร้างขึ้นจากข้อมูลเชิงประจักษ์ และประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แหล่งข้อมูลคือ อาจารย์มหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ประเมินความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบ ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง มีปัญหาใน 6 ด้าน คือ (1) การจัดทำแผนการบริการวิชาการแก่สังคมประจำปีที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม (2) โครงการบริการวิชาการแก่สังคมตามแผนยังไม่มีกระบวนการที่พัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคมที่ยั่งยืน (3) กระบวนการบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมแบบให้เปล่ายังไม่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม (4) ยังไม่มีรูปแบบในการประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการ (5) การประเมินความสำเร็จของรูปแบบการให้บริการวิชาการแก่สังคมยังไม่มีการพัฒนาที่ยั่งยืน และ (6) กรอบการบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมแบบมีส่วนร่วมยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 2) รูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง มี 6 องค์ ประกอบหลัก และ 30 องค์ ประกอบย่อย 3) ผลการตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ทุกองค์ประกอบมีความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการ, ตอบสนองความต้องการของสังคม, มหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

Abstract

The purposes of this study were: 1) to study the state of academic services administration to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand; 2) to create a model of academic services administration to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand and 3) to examine a model of academic services administration to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand. The results of the study showed that there were 6 problems in the academic services administration to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand. They were: (1) the academic services administration plan to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand was not in line with the requirements of the society; (2) the academic services administration project to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand did not have a development process for students, community or sustainable society; (3) the academic services administration process to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand was not in line with the requirements of the society; (4) there was no model to evaluate the success of the plan and project; (5) the evaluation of the success of the academic services administration model to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand did not have a sustainable development; and (6) the academic services administration model to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand did not meet the standard. 2) The academic services administration model to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand has 6 main components and 30 sub-components. 3) The results of the study showed that all components were feasible and beneficial at a high level.

Northern Part of Thailand. The Qualitative Quantitative were applied in these research. The population were University professors of the University in The lower Northern Part of Thailand. Evaluated the feasibility and the benefits of the model. The finding are indicated as follows: the state of academic service administration to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand was problematic In 6 aspects: (1) the problems of planning services the Social for the year didn't comply with the requited; (2) the issue of project service to the society planned to process that contributes to the development of students, community and society sustainable; (3) The problems in project academic services administration to the society didn't comply with the requirements of society; (4) issue of the form to evaluate success as an indicator of the plans and programs; (5) The problems of assessing the success of the model didn't sustainable development; and (6) the issue of the performance of management services to the society engaged didn't conform to the standard. 2) A model of the academic service administration to meet the requirements of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand comprised 6 components and 30 sub-components; The evaluation results of the model academic services administration to meet the of the society of the University in The lower Northern Part of Thailand. The opinions about the possibility and the utility standards to adoption at a high level.

Keywords: A model of academic services administration, to meet the requirements of the society, the University in The lower Northern Part of Thailand.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมโลก (Global village) ในศตวรรษที่ 21 ประกอบกับประเทศไทยเป็นหนึ่งในผู้นำการร่วมก่อตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จึงต้องเน้นเรื่องการจัดการศึกษาให้คนไทยก้าวทันการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลที่มีการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมที่ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value-Based Economy” หรือเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาสำคัญที่ทำให้คนไทยต้องมีการปรับตัวครั้งใหญ่เพื่อก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องพัฒนาคนในประเทศให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ก้าวไปสู่สากลได้ จึงเป็นหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องรับผิดชอบต่อการพัฒนาคนในประเทศ และผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถออกสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่างซึ่งล้วนมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนมาก และเป็นแหล่งเรียนรู้ทางวิชาการที่อุดมสมบูรณ์ที่สุดเมื่อเทียบกับแหล่งวิชาการที่อื่น จึงจำเป็นต้องมีรูปแบบการให้บริการวิชาการแก่สังคมที่ตอบสนองความต้องการของสังคม ซึ่งสามารถจัดใน

รูปแบบของการบริการแบบให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม นอกจากจะเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว มหาวิทยาลัยยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ ด้วย เช่น เป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์ อันนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรที่สามารถนำไปบูรณาการกับการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ และยังเป็นการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาด้วย [1] เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจด้านการบริการวิชาการแก่สังคมของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่กำหนดให้ทุกมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการให้บริการวิชาการแก่สังคมไว้ และสอดคล้องกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) ที่กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาสถาบันอุดมศึกษาไว้ทิศทางและขาดประสิทธิภาพ จึงเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่จะต้องแสวงหารูปแบบที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการให้บริการวิชาการแก่สังคมเพื่อพัฒนาคน และเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นที่ถือได้ว่าเป็นผลกระทบที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างมีนัยสำคัญ

การให้บริการวิชาการแก่สังคมที่ผ่านมาจะพบว่า ผลการดำเนินงานยังไม่มีความต่อเนื่องและไม่ยั่งยืน อีกทั้งยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เห็นได้จากภาพสะท้อนทางสังคมที่เคยได้รับการทางวิชาการมาก่อนหน้านี้ที่ยังไม่มีการพัฒนาให้ดีขึ้นไปกว่าเดิม และรูปแบบการให้บริการวิชาการส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การส่งเสริมด้านการประกอบอาชีพอิสระ แต่ไม่มีการนำเทคโนโลยีไปใช้อย่างจริงจัง ทำให้การบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมไม่มีคุณภาพ ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมจึงต้องเร่งหารูปแบบที่จะนำมาใช้พัฒนานักศึกษา สังคมหรือชุมชนให้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนให้ชัดเจน ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่ายังไม่มีผู้ใดหรือหน่วยงานใดทำศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง เพื่อนำผลจากการศึกษาไปสร้างรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมที่มีความเป็นไปได้ต่อการนำไปปฏิบัติและความเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องได้เกิดความเชื่อมั่น และก้าวไปสู่ระดับสากลพร้อมๆ กันได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคนและประเทศชาติ ต่อไป

2. คำถามของการวิจัย

2.1 สภาพการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง เป็นอย่างไร

2.2 รูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ที่มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ และมีความเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรเป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

3.2 เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

3.3 เพื่อตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแบ่งการศึกษาเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 การศึกษาสภาพการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยแบ่งการศึกษออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยการวิเคราะห์สังเคราะห์สาระจากเอกสารแบบสร้างข้อสรุปจำแนกข้อมูลแบบไม่ใช้ทฤษฎี [2] และระบบกลไกการบริหารวิชาการแก่สังคม นำมาเป็นข้อมูลในการสร้างข้อสรุป เพื่อดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือมีเวลาเพียงพอที่จะให้ข้อมูล และเต็มใจที่จะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการโดยการบอกกล่าว ที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ที่ทำหน้าที่บริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมหรือเคยมีประสบการณ์ด้านการให้บริการวิชาการแก่สังคม และเลือกสนามวิจัยแบบเจาะจงคือมหาวิทยาลัยเจ้าพระยาเนื่องจากมีบริบทและวัฒนธรรมที่เป็นวัฒนธรรมผสมระหว่างภาคอีสานและภาคกลาง ซึ่งมีรูปแบบของวัฒนธรรมที่เป็นแบบเดียวกัน จึงไม่แตกต่างกัน และยังมีที่ตั้งอยู่ใกล้ตัวเมืองอันเป็นแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ที่มีเส้นทางผ่านไปสู่จังหวัดต่างๆ ในเขตภาคเหนือของประเทศไทยได้หลายจังหวัด ประกอบกับผู้วิจัยเคยมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการให้บริการวิชาการแก่สังคมมาเป็นเวลา 9 เดือนเศษ จึงทำให้มีโอกาสได้ลงไปศึกษาข้อมูลเชิงลึกจากสังคมและชุมชนโดยการฝังตัวเพื่อศึกษาสภาพการบริหาร งานบริการวิชาการแก่สังคมด้วยวิธีการนำร่องแบบเจาะลึก และวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัยในภาคสนาม โดยทำเป็นช่วงๆ

เมื่อมีข้อมูลจำนวนมากพอสมควรแล้ว จึงนำมาจัดระเบียบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบหาความเหมาะสม สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ว่ามีมากน้อยเพียงใด (เบญจา ยอดดำเนิน-แอ็ดติกกัจ และชาย โพธิสิดา [3] อ้างถึงใน ภัทธธมณฺฑน์ เรื่องวิทยายุติ) [4] ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ตอนที่กำลังเก็บข้อมูลครั้งแรกต่อเนื่องไปจนถึงการเก็บข้อมูลเสร็จ แล้วนำไปให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตรวจสอบอีกครั้ง ซึ่งเป็นคำตอบที่ผู้วิจัยต้องการทราบ เพื่อนำข้อเท็จจริงที่ได้มาเป็นกรอบในการสร้าง (ร่างแรก) รูปแบบฯ ในช่วงที่ 2

ช่วงที่ 2 การสร้างรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยนำร่างรูปแบบที่ได้จากการวิจัยภาคสนามในช่วงที่ 1 ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 คน ตรวจสอบเพื่อยืนยันให้เห็นว่าข้อมูลที่ได้มา มีความครอบคลุมเหมาะสม สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อร่วมกันวิพากษ์ แล้วสรุปผลจากประเด็นการสนทนากลุ่ม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการบินที่กรสรุปผลจากข้อเสนอแนะทั้งหมดที่บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และการบันทึกเสียงผู้ร่วมสนทนาในประเด็นที่เกี่ยวข้ององค์ประกอบหลักของรูปแบบ ได้แก่ 1) มีการจัดทำแผนการบริการวิชาการแก่สังคมประจำปีที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม 2) มีโครงการบริการวิชาการแก่สังคมตามแผนที่เกิดผลต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคม 3) มีโครงการบริการวิชาการแก่สังคมแบบให้เปล่า 4) มีการประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการ 5) มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนา 6) การมีส่วนร่วมในการบริการวิชาการแก่สังคมในระดับสถาบัน

ช่วงที่ 3 การตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยเลือกแหล่งข้อมูลแบบเจาะจง คือ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง คือ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 4 แห่ง จากทุกคณะ จำนวน 1,304 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางของ Krejcie and Morgan [5] ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 297 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของรูปแบบและความเป็นประโยชน์ของรูปแบบ จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของ Likert [6]

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened Form) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล และหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบ สอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของรูปแบบและความเป็นประโยชน์ของรูปแบบ

5. สรุปและอภิปรายผล

5.1 ผลการศึกษาสภาพการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง พบว่า องค์ประกอบสำคัญของรูปแบบ 6 องค์ ประกอบหลัก ประกอบด้วย 1) การจัดทำแผนการบริการวิชา การแก่สังคมประจำปียังไม่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม 2) โครงการบริการวิชาการแก่สังคมตามแผนยังไม่มีกระบวนการที่พัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคม ที่ยั่งยืน 3) กระบวนการบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมแบบให้เปล่ายังไม่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม 4) ยังไม่มีรูปแบบในการประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการ 5) การประเมินความสำเร็จของรูปแบบการให้บริการวิชาการแก่สังคมยังไม่มีการพัฒนาที่ยั่งยืน และ 6) กรอบการบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมแบบมีส่วนร่วมยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการจัดทำแผนการบริการวิชาการแก่สังคมประจำปีทั้งแบบให้เปล่าหรือแบบมีค่าใช้จ่ายยังไม่มีกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน จึงทำให้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งยังขาดรูปแบบที่จะนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี จึงทำให้ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ เห็นได้จากภาพสะท้อนทางสังคมที่เคยได้รับบริการทางวิชาการมาก่อนหน้านี้ที่ยังไม่มีการพัฒนาให้ดีขึ้นไปกว่าเดิม และการขาดทรัพยากร

บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง จึงทำให้การดำเนินงานยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร สอดคล้องกับ Katz [7] ที่ศึกษาเกี่ยวกับทักษะการบริหาร พบว่า มี 3 ด้าน คือ 1) ทักษะด้านความคิดรวบยอดคือ ความสามารถในการมองเห็นภาพรวมของกระบวนการทำงาน 2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความสามารถในการเข้าใจธรรมชาติของคน และ 3) ทักษะด้านเทคนิค คือ ความสามารถด้านการทำงาน มีความรู้ ความเข้าใจในงาน

5.2 ผลการสร้างรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่าผลการตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ และมีความเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ 1 มีการจัดทำแผนการบริการวิชาการแก่สังคมประจำปีที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม มี 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) มีการสำรวจความต้องการด้านการให้บริการวิชาการแก่สังคมก่อนจัดทำแผนที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมโดยมีการใช้กระบวนการ PDCA 2) ในแผนการให้บริการวิชาการแก่สังคมมีวัตถุประสงค์หลายข้อที่ครอบคลุมครบถ้วนและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม 3) ในแผนมีเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่แน่นอน 4) ในแผนมีหลักการและเหตุผลที่จะเป็นคำตอบของคำถามว่าทำไมต้องทำ และ 5) มีตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนคือสิ่งที่แสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมว่าผลที่ต้องการได้เกิดขึ้นจริง

องค์ประกอบหลักที่ 2 มีโครงการบริการวิชาการแก่สังคมตามแผนที่เกิดผลต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคม มี 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) มีการเขียนโครงการบริการวิชาการแก่สังคมตามแผนที่เกิดผลต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคมโดยมีการใช้กระบวนการ PDCA 2) โครงการมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกิดผลต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคม 3) มีการเขียนวัตถุประสงค์ที่บอกว่าต้องทำอะไร 4) โครงการมีเป้าหมายคือจุดตัดสินว่าโครงการนั้นจะประสบความสำเร็จหรือไม่ และ 5) โครงการมีวัตถุประสงค์ที่เป็นตัวชี้วัดและเป้าหมายที่เป็นคนละเรื่องไม่เกี่ยวข้องกัน

องค์ประกอบหลักที่ 3 มีโครงการบริการวิชาการแก่สังคมแบบให้เปล่า มี 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ในแผนมีการเขียนโครงการบริการวิชาการแก่สังคมแบบให้เปล่าที่

เกิดผลต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคม (2) มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่เป็นตัวชี้วัดและเป้าหมายที่เกิดผลต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคมในโครงการแบบให้เปล่า 3) มีการใช้กระบวนการ PDCA ในการเขียนโครงการบริการวิชาการแก่สังคมแบบให้เปล่าที่เกิดผลต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคม 4) โครงการแบบให้เปลามีเป้าหมายคือจุดตัดสินว่าโครงการจะประสบความสำเร็จหรือไม่ และ 5) การใช้กระบวนการ PDCA วางแผน การดำเนินงานตามแผนและโครงการเพื่อประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการ

องค์ประกอบหลักที่ 4 มีการประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการ มี 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) มีการประเมินความสำเร็จของตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนและโครงการ 2) มีการวางแผนการดำเนินงานที่ใช้กระบวนการ PDCA เพื่อประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการ 3) มีการประเมินผลการดำเนินงานและกิจกรรมให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของแผนและโครงการบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคม 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคม และ 5) มีการประเมิน ผลความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการไปถ่ายทอดสู่ผู้รับบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม

องค์ประกอบหลักที่ 5 มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนา มี 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) มีการวิเคราะห์ผลการประเมินแผนและโครงการเพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนา 2) มีการนำผลจากการวิเคราะห์การประเมินแผนและโครงการที่ได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาแล้วโดยนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้รับบริการวิชาการ 3) มีการนำองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการประเมินแผนและโครงการที่ปรับปรุงหรือพัฒนาแล้วไปสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่หรือต่อยอดองค์ความรู้เดิม 4) มีการใช้กระบวนการ PDCA วิเคราะห์การนำผลการประเมินแผนและโครงการที่ได้รับการปรับปรุงหรือพัฒนา และ 5) มีการนำผลการประเมินที่ปรับปรุงหรือพัฒนาแล้วมาดำเนินการโดยมีวิธีการ และกระบวนการถ่ายทอดการดำเนินงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมสู่ผู้รับบริการ

องค์ประกอบหลักที่ 6 การมีส่วนร่วมในการบริการวิชาการแก่สังคมในระดับสถาบัน มี 5 องค์ประกอบย่อย

ได้แก่ 1) ในแผนแต่ละโครงการมีการให้บริการวิชาการแก่สังคมในระดับสถาบัน 2) การมีส่วนร่วมในการบริการวิชาการแก่สังคมในระดับสถาบัน 3) การมีส่วนร่วมในแก้ไขปัญหาการให้บริการวิชาการแก่สังคมในระดับสถาบัน 4) การมีส่วนร่วมในการใช้กระบวนการ PDCA มาปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการวิชาการแก่สังคมในระดับสถาบัน และ 5) การมีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการในระดับสถาบันที่ตอบสนองความต้องการของสังคม

5.3 ผลการตรวจสอบรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ 1 มีการจัดทำแผนการบริการวิชาการแก่สังคมประจำปีที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม พบว่า ในแผนมีการเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่แน่นอน มีความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะการระบุวันเวลาที่เริ่มต้นและสิ้นสุดที่แน่นอนไว้ในแผนจะทำให้การดำเนินงานเสร็จตามเวลาดำหนดไว้ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ สอดคล้องกับ Becerra [8] ที่ศึกษาเรื่องบทบาทของผู้บริหารการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของชุมชน พบว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาใดๆ ที่เกี่ยวกับสถานศึกษานั้นๆ ผู้บริหารและผู้แทนชุมชนต้องร่วมมือกันทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการทางการศึกษาตามบทบาทหน้าที่ และนโยบายที่ตกลงกันไว้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับความแตกต่างของชุมชนด้วย

องค์ประกอบหลักที่ 2 โครงการบริการวิชาการแก่สังคมตามแผนที่เกิดผลต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคม พบว่า การเขียนวัตถุประสงค์มีบอกว่าต้องทำอะไร มีความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะการเขียนวัตถุประสงค์ไว้ในแผนจะช่วยให้ทราบว่าต้องทำอะไรจะเกิดผลต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคม มหาวิทยาลัยต้องจัดให้มีอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรร่วมกับการนำเทคโนโลยีหรือหลักการทำงานแบบใหม่ให้แก่บุคลากร เพื่อนำความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมไปปรับปรุงพัฒนาการเขียนวัตถุประสงค์ที่ก่อให้เกิดการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคมให้ชัดเจนได้มากขึ้น ซึ่งการบริหารงานจะประสบผลสำเร็จได้หรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับผู้นำที่จะช่วยขับเคลื่อนเทคโนโลยีหรือหลักการทำงานแบบใหม่หรือนำนวัตกรรมใหม่ๆ ไปช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของชุมชน เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจที่จะช่วย

ส่งเสริมให้คนในชุมชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สอดคล้องกับเพ็ชรี ระบุวิชิตร์ [9] ที่พบว่าสภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรในช่วงของการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะที่เป็นการทำงานที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมากด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี หลักการ วิธีการใหม่ๆ เข้ามาทำงาน และปรับใช้ในองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการอบรมให้มากขึ้น

องค์ประกอบหลักที่ 3 มีโครงการบริการวิชาการแก่สังคมแบบให้เปล่า พบว่า มีการดำเนินงานตามแผนและโครงการเพื่อประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้ มีความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะในการดำเนินงานตามแผนและโครงการถ้ามีการประเมินผลความสำเร็จตามตัวบ่งชี้จะทำให้ทราบว่าผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร หากมีปัญหาจะได้นำแผนและโครงการไปปรับปรุงพัฒนาใหม่เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีกว่าเดิม สอดคล้องกับ McClelland [10] ที่ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) พบว่า ส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่ายคือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ องค์ความรู้และทักษะที่บุคคลมีอยู่ และส่วนที่มองเห็นได้ยากคือส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุดมนิสัย ภาวะลักษณะภายใน ดังนั้นบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมจึงมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก สมรรถนะของคนจึงเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่ทำให้สามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงาน และการที่คนจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งออกมาได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เป็นทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถ และมีคุณลักษณะอื่นๆ เช่น มีสมรรถนะในการให้บริการที่ดีจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือมีความรู้ในงาน หรือมีทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ดีจนกลายเป็นวิธีปฏิบัติที่ดีที่ผู้อื่นนำไปใช้เป็นตัวอย่างที่ดีได้ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดที่ดีให้เห็นถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ดีหรือเรียกได้ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบหลักที่ 4 มีการประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการ พบว่า มีการวางแผนการดำเนินงานที่ใช้กระบวนการ PDCA ประเมินความสำเร็จของตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนและโครงการ ความเป็นไปได้มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะการประเมินผลความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือมากขึ้น เพราะ

สามารถตรวจสอบได้ว่าการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นนี้ชี้วัดหรือมาตรฐานทั้งหมดหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามที่กำหนดก็นำมาปรับปรุงแก้ไข ทบทวน เพื่อเริ่มวางแผนใหม่ตามวงจร PDCA ซ้ำไปเรื่อยๆ สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Cronin and Taylor [11] พบว่าความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจะเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นจะมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนข้อที่มีความเป็นประโยชน์มากที่สุด พบว่ามีการประเมินผลความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการไปถ่ายทอดสู่ผู้รับบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้ ทั้งนี้เนื่องจากการประเมินผลความสำเร็จตามตัวบ่งชี้เป็นเครื่องมือหรือเป็นดัชนีที่ใช้วัดความก้าวหน้าของการบรรลุในแต่ละเป้าประสงค์ที่สามารถวัดผล และกำหนดเป้าหมายของความสำเร็จได้ และยังชี้ให้เห็นถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ดีที่สามารถนำไปใช้เป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานที่ดีได้ สอดคล้องกับพสุ เดชะรินทร์ [12] ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่จะสามารถชี้ให้เห็นถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งเป็นเครื่องมือหรือเป็นดัชนีที่ใช้วัดความก้าวหน้าของการบรรลุในแต่ละเป้าประสงค์ที่สามารถวัดผล และกำหนดเป้าหมายของความสำเร็จได้ โดยมีตัวชี้วัด ตัวประกอบ ตัวแปรหรือค่าที่สังเกตได้หรือสะท้อนผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นอย่างไรได้

องค์ประกอบหลักที่ 5 มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนา พบว่า มีการวิเคราะห์ผลการประเมินแผนและโครงการโดยใช้กระบวนการ PDCA เพื่อนำไปปรับปรุงหรือพัฒนา ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะกระบวนการ PDCA เป็นวงจรการควบคุมคุณภาพภายใต้การทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นได้ สอดคล้องกับเพลินพิศ จุฬพันธ์ทอง และคณะ [13] ที่พบว่า กลยุทธ์การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย 1) การปรับปรุงกระบวนการวางแผนการบริการวิชาการเชิงรุกโดยใช้การมีส่วนร่วมและใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ 2) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการวิชาการ 3) การพัฒนาระบบการบริการวิชาการ 4) การพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานและบุคลากรด้านการบริการ

วิชาการ และ5) การพัฒนากลไกการจัดการทรัพยากรการบริการวิชาการทั้งภายในและภายนอก

องค์ประกอบหลักที่ 6 การมีส่วนร่วมในการบริการวิชาการแก่สังคมในระดับสถาบัน พบว่า ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจะช่วยให้การบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และมีความเข้มแข็งมากขึ้น และยังสามารถนำปัญหาที่พบมาเป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการงานต่อไปได้ สอดคล้องกับ McCabe [14] ที่พบว่า สมาชิกของชุมชนและมหาวิทยาลัยต่างมีความเชื่อว่าความร่วมมือในด้านปฏิบัติและการพึ่งพาอาศัยกันเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาชุมชน ถ้ามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากเท่าไร โอกาสแห่งความสำเร็จของกลุ่มที่มีส่วนร่วมก็มีมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

6.1.1 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการลงไปศึกษาหาข้อมูลเชิงลึกกันอย่างจริงจังว่าสังคมต้องการอะไรกันแน่ ก่อนที่จะจัดทำแผนและโครงการบริการวิชาการแก่สังคมประจำปี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมอย่างจริงจัง

6.1.2 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการอบรมทักษะการเขียนแผนและโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี หลักการหรือวิธีการใหม่ๆ มาเขียนวัตถุประสงค์ที่ชี้ให้เห็นผลการพัฒนานักศึกษา ชุมชนหรือสังคมได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

6.1.3 ควรมีการประเมินผลความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการบริการวิชาการแก่สังคมแบบให้เปล่า เพื่อจะได้ทราบว่าผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร หากมีปัญหาก็ได้นำไปปรับปรุงพัฒนาใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อไป

6.1.4 การเขียนแผนและโครงการบริการวิชาการแก่สังคมควรมีการนำกระบวนการ PDCA มาใช้เพื่อประเมินความสำเร็จของตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผน เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพให้การทำงานมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

6.1.5 การวิเคราะห์ผลการประเมินแผนและโครงการควรดำเนินการตามกระบวนการ PDCA เพราะเป็นวงจร

ควบคุมคุณภาพภายใต้การทำงานเป็นทีม ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนางานต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

6.1.6 ควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในระดับสถาบัน ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมจะช่วยให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และจะช่วยให้สถาบันมีความเข้มแข็งมากขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

6.2.1 ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมในบริบทที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมให้มากกว่านี้

6.2.2 ควรมีการศึกษาและทำวิจัยเชิงคุณภาพแบบเจาะลึกเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคมที่ตรงกับความต้องการของสังคมในอุดมศึกษาต่างๆ ต่อไป

6.2.3 ควรมีการต่อยอดการทำวิจัยและพัฒนาเรื่องรูปแบบการบริหารงานบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมของมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ต่อไป

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, คู่มือการประกัน คุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557, กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, 2557.
- [2] สุภางค์ จันทวานิช, วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ, พิมพ์ครั้งที่ 14, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- [3] ยอดดำนิน-แอ็ดติกกัจ และชาย โพธิ์สิตา, ศาสตรและศิลป์ แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ, นครปฐม: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชซิง, 2548.
- [4] ภัทร์ธมมธน เรื่องวิทยายุทธ, รูปแบบการบริหารกิจการ นักศึกษาเพื่อแก้ไขพฤติกรรมทางเพศที่เป็นปัญหาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง, คณะศึกษาศาสตร์, พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551.
- [5] Krejcie, R. V. & Morgan, D. W., "Determining Sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement, Vol.2, No.3, 1970, pp. 607-610.

- [6] Likert, Rensis, "The Method of Constructing and Attitude Scale.", In Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement, New York: Wiley & Son., pp. 90-95. 1970.
- [7] Katz, R. L., "Skill of effective administrator." Haward Business Review, 12(1), pp. 33-42. 1955.
- [8] Becerra, G.V., Role perceptions of administrators and community representatives in participatory decision making, Dissertation Abstracts International, 1974.
- [9] เพ็ชรี รูปวิเชตร์, "การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ," วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม, ปีที่ 7, ฉบับที่ 1, หน้า 18-32, 2548.
- [10] McClelland, Testing for competence Rather Than for Intelligence, 1973.
- [11] Cronin, J. J. and Taylor, S. A. Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension. Journal of Marketing, 56(7), pp. 55-68, 1992.
- [12] พสุ เดชะรินทร์, เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์, มหาวิทยาลัย, 2547.
- [13] เพลินพิศ จุฬพันธ์ทอง และคณะ, "การพัฒนากลยุทธ์การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง," วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย นเรศวร, ปีที่ 16, ฉบับที่ 1, หน้า 40-53, 2557
- [14] McCabe, B. F. Conceptual Approach to University Participation in Community Development, Dissertation Abstract International, 36 (7), 4171-A