

ความต้องการและความคาดหวังของชุมชนท้องถิ่นเกี่ยวกับการให้บริการ
วิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

LOCAL COMMUNITY'S NEEDS AND EXPECTATIONS OF ACADEMIC
SERVICE TO SOCIETY OF CHAIYAPHUM RAJABHAT UNIVERSITY

สมปอง สุวรรณภума*

Sompong Suwanaphuma

สำเรีง ไกยวงค์**

Sumroeng kaiwong

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาความต้องการของชุมชนท้องถิ่นเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนในหมู่บ้านต่าง ๆ ในจังหวัดชัยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชนิดปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์จำแนกประเภทบนพื้นฐานของหลักการพัฒนายั่งยืน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาความต้องการของชุมชนในการรับบริการทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ พบว่าประชาชนมีความต้องการรับบริการทางวิชาการเกี่ยวกับการสร้างงาน การสร้างอาชีพ การเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว การแปลงขยะให้เป็นสินทรัพย์และเป็นรายได้ การปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การแปรรูปพืชผักผลไม้ในท้องถิ่นให้มีคุณค่าและมีมูลค่าเพิ่ม การพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้วัสดุที่มีอยู่ในชุมชน การจัดทำบัญชีครัวเรือน

2. ผลจากการศึกษาความต้องการของชุมชนในการรับบริการทางวิชาการด้านสังคม พบว่าประชาชนมีความต้องการรับบริการทางวิชาการเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพอนามัย การปฐมพยาบาล การป้องกันโรคไข้เลือดออก การเรียนรู้เกี่ยวกับการอ่านและการเขียนทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การดูแลผู้สูงอายุ การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้น่าอยู่ การปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับเด็กและเยาวชน

3. ผลจากการศึกษาความต้องการของชุมชนในการรับบริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าประชาชนมีความต้องการรับบริการทางวิชาการเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การนำขยะมารีไซเคิล การจัดตั้งธนาคารขยะ และการแปลงขยะให้เป็นสินทรัพย์ การอนุรักษ์พื้นที่ฟูป่าโดยการปลูกต้นไม้ทดแทน การอนุรักษ์พื้นที่ฟูแหล่งน้ำ ลำคลอง และแม่น้ำ การทำท่อระบายน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำขังเน่าเสียและส่งกลิ่นเหม็น การทำฝายชะลอน้ำ การทำปุ๋ยหมักและปุ๋ยชีวภาพจากของเหลือใช้และใบไม้

* อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

** อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

คำสำคัญ: ความต้องการ, งานบริการทางวิชาการ, สังคม

ABSTRACT

The objective of this qualitative research was to study local community's needs and expectations of academic service to society by Chaiyaphum Rajabhat University. Key informants were the leaders and people from various villages in Chaiyaphum province. Open questionnaire was used to collect data. Typological analysis was used to analyze the data based on the principle of sustainable development. The research results could be summarized as follows:

1. The results of studying the local community's needs and expectations of economical academic service found that people's needs were creating job and career for the people, raising income, transformation of waste into asset and income, developing community product, transformation of farm plant into valuable product and household accounting.

2. The results of studying the local community's needs and expectations of social academic service found that people's needs were healthcare, first aid, preventing dengue fever, ability to read and write both Thai and English, using information technology, elderly caring, developing livable community and enhancing virtue to children and young people.

3. The results of expectations of social academic service studying the local community's needs found that the people's needs were: managing waste, waste recycling, setting waste bank, transforming waste in to asset, conservation of forest and afforest, also flowing water including canal and waterway conservation, putting water pipe to resolve waste water from household, making dam, and the biological fertilizers from waste and leaves.

Keywords: Needs, Academic Service, Society.

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันทางสังคมซึ่งเป็นแกนนำในการพัฒนาระบบที่เป็นวิทยาศาสตร์โดยมีพันธกิจหลัก 3 ประการคือ สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม สถาบันอุดมศึกษามีความรับผิดชอบในการทำให้เกิดการพัฒนาโดยมุ่งเน้นอนาคตของสังคม และในยุคปัจจุบันนี้ถูกชี้นำโดยแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน (sustainability) นับตั้งแต่ต้นทศวรรษ 1990s ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนในสถาบันอุดมศึกษา มีความก้าวหน้ามากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทั้งในด้านการวิจัย กระบวนการบริหาร การวางแผนยุทธศาสตร์ และโครงการช่วยเหลือสังคม หลักการเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ปรากฏอยู่ในนโยบายหรือยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยส่วนมาก¹ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งได้พยายามนำ ISO 14001 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านสิ่งแวดล้อมมาประยุกต์ใช้

¹ G.Svensson, and G.Wood, "Proactive versus Reactive Business ethics performance: a conceptual framework of profile analysis and case illustrations", **Corporate Governance**, Vol.4 No.2, (2004):18-33.

ในองค์กร² มีสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งได้พยายามนำกระบวนการทศน์เกี่ยวกับการลดความสูญเปล่า (lean paradigm) ที่ใช้อยู่ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ของภาคเอกชนไปประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อปฏิรูปกระบวนการบริหารของสถาบัน³ เมื่อวันที่ 20 เดือนตุลาคม ปี ค.ศ.2006 องค์กรที่มีชื่อว่า The Chronicle of Higher Education ของสหรัฐอเมริกาได้เผยแพร่เอกสารซึ่งมุ่งเน้นแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัย (sustainable university) และได้ผลิตเอกสารวิชาการจำนวนมากเพื่อสนับสนุนการมีจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม การมีความรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาที่ยั่งยืนทางเศรษฐกิจ ส่วนในประเทศอังกฤษ องค์กรที่มีชื่อว่า Higher Education Funding Council for England ได้พัฒนากลยุทธ์การพัฒนาที่ยั่งยืนขึ้นมา และพยายามให้สถาบันอุดมศึกษาชื่อไปประยุกต์ใช้ในสถาบัน⁴ จะเห็นได้ว่ากระบวนการทศน์ใหม่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาก็คือการมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

แนวโน้มที่สำคัญ 3 ประการซึ่งทำให้เกิดกระบวนการทศน์ใหม่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา คือ (1) การเป็นโลกาภิวัตน์ซึ่งมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันสูง (2) การเกิดขึ้นของแนวคิดเกี่ยวกับสังคมแห่งการเรียนรู้ และ (3) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม แนวโน้มดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าสถาบันการศึกษาทุกระดับในสังคมจะต้องเปลี่ยนแปลงความคิด ความเชื่อ และแนวปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน⁵ ในเวลาที่ผ่านมา องค์กรหลายแห่งทั้งองค์กรธุรกิจ องค์กรภาครัฐ และองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรมีความพยายามที่จะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนในการดำเนินกิจการขององค์กร แต่องค์กรเหล่านั้น ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้อย่างไร ในทวีปอเมริกาเหนือ มหาวิทยาลัยที่พยายามบูรณาการหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน (sustainability) เข้าไปในกระบวนการบริหารและปรัชญาของมหาวิทยาลัยได้มีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ⁶ การสร้างความเปลี่ยนแปลงในมหาวิทยาลัยของไทยโดยการนำเอามาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมไปประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษา นับว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่งเพราะว่ามหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานภาครัฐซึ่งมีโครงสร้างและวัฒนธรรมการทำงานแบบระบบราชการ จึงทำให้เกิดความท้าทายเกี่ยวกับการบริหารความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาของ Hammond and Churchman⁷ พบว่า มหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลียยังคงล้มเหลวในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในแนวทางที่สอดคล้องกับหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน ผลจากการศึกษา

² R.M Fisher, "Applying ISO 14001 as a business tool for campus sustainability: A case study from New Zealand", *International Journal of Sustainability in Higher Education*, Vol. 4 No.2,(2003): 138-150.

³ M.S Doman, "A new lean paradigm in higher education: a case study", *Quality Assurance in Education*, Vol.19 No.3, (2011): 248-262.

⁴ K. Shephard, "Higher education for sustainability: seeking affective learning outcomes", *International Journal of Sustainability in Higher Education*, Vol. 9 No.1, (2008): 87-98.

⁵ J.W. Moravec, "A new paradigm of knowledge production in higher education", *On The Horizon*, Vol.16 No.3, (2008): 123-136.

⁶ M. P. Brinkhurst, Rose, G. Maurice, and J.D. Ackerman, "Achieving campus sustainability: top-down, bottom-up, or neither?". *International Journal of Sustainability in Higher Education*. Vol. 12 No.4, (2011): 338-354.

⁷ C. Hammond, and D. Churchman, "Sustaining academic life: A case for applying principles of social sustainability to the academic profession". *International Journal of Sustainability in Higher Education*, Vol. 9 No.3, (2008): 235-245.

ของ⁸ พบว่า การเรียนการสอนและการประเมินผลการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาส่วนมากมุ่งเน้นทักษะและผลลัพธ์ในด้านความรู้ความเข้าใจ (cognitive outcomes) มากกว่ามุ่งเน้นทักษะและผลลัพธ์ด้านจิตพิสัย (affective outcomes) คุณค่า ทักษะคิด และพฤติกรรม ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลในลักษณะดังกล่าวเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เพราะว่ากระบวนการเรียนการสอนมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นคนเก่งมากกว่าเป็นคนดี ดังนั้น ผู้เรียนจึงขาดจิตสำนึกในด้านการมีความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้พฤติกรรมของผู้เรียนเป็นไปในลักษณะไม่รู้จักพอประมาณ ไม่มีเหตุผล และไม่มีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี รวมทั้งไม่มีคุณธรรมและจริยธรรม จึงพยากรณ์ได้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น การสร้างความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้มหาวิทยาลัยจัดการศึกษานบนพื้นฐานการมีความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นกระบวนการที่ใหม่ เป็นแนวคิดและแนวปฏิบัติแบบใหม่ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัย ระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัยยังเป็นเรื่องใหม่ นักวิจัยและนักปฏิบัติจึงเรียกร้องต้องการมากขึ้นเพื่อให้มีสารสนเทศ กิจกรรมหรือโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัย⁹ ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ได้เสนอแนะกิจกรรมและโครงการจำนวนมากเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนของสถาบันอุดมศึกษาและได้แสดงให้เห็นว่ามีความก้าวหน้าในเรื่องการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แต่ยังมีงานหลายอย่างที่ต้องทำต่อไปเพื่อสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบในสถาบันอุดมศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเอาหลักการแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนไปกำหนดเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติของสถาบันอุดมศึกษา¹⁰

ในมุมมองของการตลาด มหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมย่อมมีภาพลักษณ์ชื่อเสียงที่ดีและประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันสูง ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคมมีบทบาทสำคัญในการทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมีทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยและมีผลกระทบต่อความเต็มใจของนักเรียนที่จะสมัครเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย การมีความรับผิดชอบต่อสังคมทำให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและมีความสามารถในการแข่งขันเพราะว่าการนำกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติย่อมทำให้มหาวิทยาลัยมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นและดีกว่าคู่แข่ง เช่น ทรัพยากรและความสามารถขององค์กรได้รับการพัฒนา กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัย และผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ และการนำเอาเกณฑ์มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปกำหนดเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัย ระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประเด็นคำถามที่เกิดขึ้นก็คือ

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการคือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4

⁸ K. Shephard, "Higher education for sustainability: seeking affective learning outcomes": 87-98.

⁹ T. Wright, "University presidents' conceptualizations of sustainability in higher education". *International Journal of Sustainability in Higher Education*, Vol. 11 No.1, (2010): 61-73.

¹⁰ A. Ryan, et al. "Sustainability in higher education in the Asia-Pacific: developments, challenges, and prospects". *International Journal of Sustainability in Higher Education*, Vol.11 No.2, (2010):106-119.

ประการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการด้วย การบริการทางวิชาการแก่สังคมต้องมีความเชื่อมโยงกับการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยและสามารถบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน และการวิจัยอย่างเป็นรูปธรรม¹¹

ในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เป้าหมายที่สำคัญคือการทำให้สังคมได้รับประโยชน์จากการให้บริการทางวิชาการ กระบวนการให้บริการทางวิชาการจะต้องเริ่มต้นด้วยการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ เพื่อประกอบการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนการให้บริการทางวิชาการตามจุดเน้นของสถาบัน ผลจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2555 คณะผู้ประเมินทั้ง 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ สุขศรีงาม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยสารคาม รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ชิวพิมาย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล และ ดร.ประกอบ ผลงาม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้ชี้ให้เห็นว่าจุดที่ควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมมี 2 ประการคือ (1) การสำรวจความต้องการของชุมชน และการจัดทำแผนบริการทางวิชาการแก่ชุมชน (2) การประเมินประโยชน์หรือผลกระทบต่อชุมชนจากการให้บริการทางวิชาการ และนำผลการประเมินไปพัฒนาระบบและกลไกการบริการทางวิชาการในปีถัดไป นอกจากนี้คณะกรรมการยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาไว้ 2 ประการ คือ (1) ควรขยายกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความต้องการรับบริการจากชุมชน จัดทำแผนบริการวิชาการและจัดทำโครงการบริการที่หลากหลายสนองความต้องการจากหลายกลุ่มเป้าหมายตามพันธกิจของคณะ โดยไม่จำกัดเฉพาะกลุ่มเป้าหมายครูเท่านั้น (2) คณะควรได้มีการจัดประเมินประโยชน์หรือผลกระทบที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการในแต่ละโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วเพื่อนำผลการประเมินมาวางแผนพัฒนาระบบการบริการวิชาการในปีต่อไป¹²

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดเกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคม และบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้สถาบันอุดมศึกษาต้องแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของชุมชนและสังคมท้องถิ่น เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนและสังคม เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพซึ่งส่งเสริมสนับสนุนต่อการบรรลุเป้าหมายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

¹¹ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553), หน้า 47.

¹² คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์, รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2555, (เอกสารเย็บเล่ม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2556), หน้า 3

ฉะนั้น จึงควรมีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของชุมชน องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน และ องค์กรวิชาชีพเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของชุมชนท้องถิ่นเกี่ยวกับบทบาทของมหาวิทยาลัย ราชภัฏชัยภูมิในด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้นำชุมชนและประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อสม. กลุ่มแม่บ้าน และประชาชนทั่วไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน สำหรับส่วนที่ 1 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมด้านเศรษฐกิจที่ต้องการรับ บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ สำหรับส่วนที่ 2 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับโครงการ หรือกิจกรรมด้านสังคมที่ต้องการรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ และส่วนที่ 3 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เชิงคุณภาพเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ต้องการรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ แต่ละส่วนแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมหรือโครงการที่ต้องการรับบริการ เหตุผลที่ต้องการให้ทำกิจกรรม/ โครงการนั้นๆ และกลุ่มเป้าหมาย ส่วนที่ 4 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ นามสกุล อาชีพ และที่อยู่ของ ผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นพื้นที่เป้าหมายในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยการลงพื้นที่เก็บรวบรวม ข้อมูลจากผู้นำชุมชน กลุ่มแม่บ้าน ข้าราชการ และประชาชนทั่วไปตามชุมชนต่างๆ ในเขตพื้นที่จังหวัดชัยภูมิ รวมทั้งชุมชนในหมู่บ้าน ตำบล และอำเภอต่างๆ ของจังหวัดชัยภูมิเป็นภูมิสำเนาของนักศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยจุดมุ่งหมายให้รู้ความต้องการของเพื่อว่าชุมชนท้องถิ่น ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิดำเนินโครงการหรือกิจกรรมอะไร เพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต และ ความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น บุคคลกลุ่มเป้าหมายและการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมโดยมี กลุ่มเป้าหมายและพื้นที่สอดคล้องกับ ความต้องการของชุมชนท้องถิ่นเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการ ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 3 ด้านคือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการวิจัย ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลจาก การจัดประเภทกลุ่มกิจกรรม/โครงการออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งมีการสรุปกิจกรรม/โครงการสำคัญที่ชุมชนส่วนใหญ่มีความต้องการและคาดหวังได้รับการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางโดยระบุกิจกรรมหรือโครงการที่ต้องการรับ บริการ เหตุผลและความจำเป็น พื้นที่เป้าหมาย และผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของชุมชนท้องถิ่นเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นงานที่เกี่ยวข้องการทำประโยชน์ให้กับสังคมโดยการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคม และการอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคม ซึ่งอาจจะเป็นการให้บริการแบบให้เปล่าไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือมีการคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม

มหาวิทยาลัยมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัด และในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการ นอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว มหาวิทยาลัยยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์ อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร การบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของมหาวิทยาลัยจากการให้บริการทางวิชาการด้วย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นกรอบแนวคิดที่มุ่งเน้นการพัฒนาที่ครอบคลุมให้เกิดความสมดุลครบทั้ง 3 ด้าน คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย โครงการที่เกี่ยวข้องกับ อาชีพ การผลิต การมีงานทำ การสร้างรายได้ การลดรายจ่าย การบริโภค การออม การลงทุน การเงินและบัญชี
2. ด้านสังคม ประกอบด้วย โครงการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา สาธารณสุข การพัฒนาคน การพัฒนาชุมชน การพัฒนาองค์กร การเมือง ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
3. ด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย โครงการที่เกี่ยวข้องกับอนุรักษ์ สืบสาน อนุรักษ์ และฟื้นฟูดิน น้ำ อากาศ ป่าไม้ ชยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนในการรับบริการทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยความต้องการของชุมชนท้องถิ่นในการรับบริการทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการรับบริการทางวิชาการเกี่ยวกับการสร้างงาน การสร้างอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว แนวทางในการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนเพื่อสร้างรายได้ เช่น การแปลงขยะให้เป็นสินทรัพย์และเป็นรายได้ การปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การแปรรูปพืชผักผลไม้ในท้องถิ่นให้มีคุณค่าและมีมูลค่าเพิ่ม การฝึกหัดทักษะวิชาชีพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้วัสดุที่มีอยู่ในชุมชน การจัดทำบัญชีครัวเรือนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมรายได้รายจ่าย การทำปุ๋ยหมักเพื่อลดรายจ่ายในการซื้อปุ๋ยเคมี

2. ผลจากการวิจัยความต้องการของชุมชนท้องถิ่นในการรับบริการทางวิชาการด้านสังคมพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการรับบริการทางวิชาการเกี่ยวกับ การดูแลสุขภาพสุขภาพอนามัย การปฐมพยาบาล การป้องกันโรคไข้เลือดออกที่มียุ่งลายเป็นพาหะ การเรียนรู้ของคนในชุมชนซึ่งรวมทั้งเด็ก ผู้ใหญ่ และคนสูงอายุ โดยเฉพาะการเรียนรู้เกี่ยวกับการอ่าน การเขียน ภาษาอังกฤษ และเทคโนโลยีสารสนเทศ การดูแลผู้สูงอายุ การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้น่าอยู่ การปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับเด็กและเยาวชน การรณรงค์

ส่งเสริมให้ชุมชนปลอดเหล้าปลอดบุหรี่ การส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายของคนในชุมชน การดูแลรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ในโรงเรียน

3. ผลจากการวิจัยความต้องการของชุมชนท้องถิ่นในการรับบริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการรับบริการทางวิชาการเกี่ยวกับ การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การนำขยะมารีไซเคิล การจัดตั้งธนาคารขยะ และการแปลงขยะให้เป็นสินทรัพย์ การอนุรักษ์พื้นที่ป่าไม้โดยการปลูกต้นไม้ทดแทน การอนุรักษ์พื้นที่แหล่งน้ำ ลำคลอง และแม่น้ำ การทำท่อระบายน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำขังเน่าเสียและส่งกลิ่นเหม็น การทำฝายชะลอน้ำ การทำปุ๋ยหมักและปุ๋ยชีวภาพของชุมชน

อภิปรายผลการวิจัย

การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำประโยชน์ให้กับสังคมโดยการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคม ด้วยการอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคม จะเห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ สามารถให้บริการทางวิชาการแก่สังคมได้หลากหลายแนวทางและหลากหลายวิธี ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิควรมีการจัดทำแผนการให้บริการทางวิชาการให้มีความชัดเจนทั้งใน ด้านกิจกรรม งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ วิธีการ ชุมชนเป้าหมายที่จะรับบริการ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และวิธีประเมินความสำเร็จของโครงการ

การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ ส่วนด้านที่ไม่มีความเชี่ยวชาญควรอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก การให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว มหาวิทยาลัยยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของมหาวิทยาลัยจากการให้บริการทางวิชาการด้วย ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม ควรมีหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคมโดยการทำหน้าที่ประสานงานกับคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยและเป็นแกนนำในการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนรวมทั้งรับหน้าที่ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกซึ่งจะทำให้การให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยมีความเข้มแข็งมากขึ้น

ผลจากการวิจัยความต้องการของชุมชนท้องถิ่นในการรับบริการทางวิชาการด้านเศรษฐกิจ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการรับบริการทางวิชาการเกี่ยวกับการสร้างงาน การสร้างอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว เช่น การแปลงขยะให้เป็นสินทรัพย์ และเป็นรายได้ การปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การแปรรูปพืชผักผลไม้ในท้องถิ่นให้มีคุณค่าและมีมูลค่าเพิ่ม การฝึกหัดทักษะวิชาชีพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยใช้วัสดุที่มีอยู่ในชุมชน การจัดทำบัญชีครัวเรือนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมรายได้รายจ่าย การทำปุ๋ยหมักเพื่อลดรายจ่ายในการซื้อปุ๋ยเคมี สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะคนในชุมชนท้องถิ่นส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพที่มีรายได้ต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชนท้องถิ่นมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

จึงขาดความรู้ความเข้าใจและขาดทักษะในการดำเนินชีวิตรวมทั้งการประกอบอาชีพ ซึ่งยึดถือและปฏิบัติตามแนวทางที่พ่อแม่ปู่ย่าตายายได้ปฏิบัติเป็นแบบอย่างมาแต่โบราณกาล และเนื่องจากคนจนส่วนใหญ่กระจายและกระจุกตัวอยู่ตามหมู่บ้านนอกเขตเทศบาล ดังกล่าว ปัญหาเรื่องการประกอบอาชีพ การมีงานทำ และการสร้างรายได้ จึงเป็นความต้องการและความคาดหวังต้นๆ ของคนในชุมชนท้องถิ่น

ผลจากการวิจัยความต้องการของชุมชนท้องถิ่นในการรับบริการทางวิชาการด้านสังคม พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการรับบริการทางวิชาการเกี่ยวกับ การดูแลรักษาสุขภาพอนามัย การปฐมพยาบาล การป้องกันโรคไข้เลือดออกที่มียุ่งยากเป็นพาหะ การเรียนรู้ของคนในชุมชนซึ่งรวมทั้งเด็ก ผู้ใหญ่ และคนสูงอายุ โดยเฉพาะการเรียนรู้เกี่ยวกับการอ่าน การเขียน ภาษาอังกฤษ และเทคโนโลยีสารสนเทศ การดูแลผู้สูงอายุ การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้น่าอยู่ การปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับเด็กและเยาวชน การรณรงค์ส่งเสริมให้ชุมชนปลอดเหล้าปลอดบุหรี่ การส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายของคนในชุมชน การดูแลรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ในโรงเรียน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยเป็นปัญหาที่มีความรุนแรงอันดับต้นๆ ของชุมชนท้องถิ่นซึ่งทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต การสูญเสียทรัพย์สินในการรักษา การลดลงของสมรรถนะทางร่างกายในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุจะประสบปัญหาด้านสุขภาพมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลในวัยอื่นๆ ที่มีอายุน้อยกว่า ดังนั้น การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นในด้านสาธารณสุขจึงเป็นสิ่งชุมชนท้องถิ่นคาดหวัง ความต้องการอีกด้านหนึ่งของชุมชนก็คือ ความรู้ และคุณธรรมของคนในชุมชนซึ่งต้องการแก้ไขปัญหาพื้นฐานตั้งแต่การอ่านออกเขียนได้ไปจนถึงการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางการค้า ในการทำงาน และการประกอบอาชีพ ในประชาคมอาเซียน ส่วนปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรมในชุมชนที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของเด็กและเยาวชน ดังนั้น การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมด้านคุณธรรมจริยธรรมจึงควรมุ่งเน้นการพัฒนาจิตและพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน

ผลจากการวิจัยความต้องการของชุมชนท้องถิ่นในการรับบริการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการรับบริการทางวิชาการเกี่ยวกับ การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การนำขยะมารีไซเคิล การจัดตั้งธนาคารขยะ และการแปลงขยะให้เป็นสินทรัพย์ การอนุรักษ์พื้นที่ป่าไม้โดยการปลูกต้นไม้ทดแทน การอนุรักษ์พื้นที่แหล่งน้ำ ลำคลอง และแม่น้ำ การทำท่อระบายน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำขังเน่าเสียและส่งกลิ่นเหม็น การทำฝายชลอน้ำ การทำปุ๋ยหมักและปุ๋ยชีวภาพ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าสังคมไทยได้ชื่อว่าเป็นสังคมที่ขาดระเบียบวินัยในการดำเนินชีวิต จำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น และในการประกอบธุรกิจในยุคปัจจุบัน ถุงพลาสติก และโฟม ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะมีการซื้อขายสินค้าชนิดใด ซื้อขายเป็นปริมาณน้อยหรือมากก็มีการใช้ถุงพลาสติกและโฟมทุกครั้งไป เป็นเหตุทำให้ปริมาณขยะมีจำนวนมากขึ้น แต่การนำขยะมารีไซเคิลยังมีจำนวนน้อย รวมทั้งความรู้และทักษะในการจัดการขยะของหน่วยงานที่รับผิดชอบยังมีจำกัด นอกจากนี้ แหล่งน้ำต่างๆ เช่น คลอง และลำธารขนาดเล็กก็ได้รับผลกระทบจากปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นและการทิ้งขยะไม่เป็นที่ของคนในชุมชน ทำให้น้ำในคลองและแหล่งน้ำกลายเป็นน้ำเน่าเสีย ใช้ในการอุปโภคบริโภคไม่ได้ แม้แต่ใช้รดพืชผักผลไม้ก็ได้ ในขณะที่เดียวกันต้นไม้และป่าไม้มีจำนวนลดลง ซึ่งนอกจากจะส่งผลกระทบต่อปริมาณน้ำฝน ความชุ่มชื้นของผืนดิน แล้วยังส่งผลกระทบต่อปริมาณสัตว์ป่าและของป่าซึ่งเป็นอาหารของคนในท้องถิ่น และการเผาป่าและการเผาขยะไม่ถูกวิธี ทำให้มีการเผาถุงพลาสติกและโฟมซึ่งก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศ ระบบการหายใจและสุขภาพของชุมชน ดังนั้น การให้บริการทาง

วิชาการแก่ชุมชนในด้านสิ่งแวดล้อมจึงนับว่าเป็นเรื่องสำคัญเพราะว่าสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและอนาคตของคนในชุมชน

ความสำเร็จในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมนั้น สิ่งที่จะต้องยึดถือเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานก็คือ คุณภาพบริการในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจจะประยุกต์ใช้แนวคิดขอ¹³ เป็นมาตรฐานในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมก็ได้ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรทางกายภาพ (tangibles) ได้แก่ ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความง่ายในการเข้าถึงทรัพยากรทางกายภาพ สภาพแวดล้อมมีความสวยงาม มีบริการเสริม ด้านทักษะความสามารถ (competence) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร มีความรู้ในทฤษฎี มีความรู้ในทางปฏิบัติ ทันทโลกทันเหตุการณ์ มีความเชี่ยวชาญในการสอนและการสื่อสาร ด้านทัศนคติ (attitude) ได้แก่ การมีความเข้าใจในความต้องการของชุมชนท้องถิ่น การมีความเต็มใจช่วยเหลือชุมชน การมีระบบให้คำแนะนำและคำปรึกษา การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ การมีทัศนคติเชิงบวกต่อชุมชน ด้านเนื้อหา (content) การมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันระหว่างหลักสูตรกับการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ประสิทธิภาพ ความรู้และทักษะของผู้ที่ผ่านการอบรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ด้านการส่งมอบ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีประสิทธิภาพ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การประหยัดเวลา ความสอดคล้อง ความเป็นธรรมชาติของการให้บริการ การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับบริการ การให้กำลังใจ และด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ได้แก่ ความไว้วางใจในมหาวิทยาลัย การบริการวิชาการตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ การปฏิบัติตามคำสัญญา การให้รางวัลผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล การแก้ไขปัญหาตามคำร้องเรียน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมนั้น มหาวิทยาลัยควรยึดหลักการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยให้บริการที่ครอบคลุมสมดุลครบถ้วนทั้ง 3 ด้านคือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม เช่นเดียวกันกับการพัฒนามหาวิทยาลัย ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืน และบริหารจัดการภายใต้ข้อจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากการศึกษาของ¹⁴ ในประเทศแคนาดาพบว่า ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยมีความรู้ และความเข้าใจค่อนข้างมากเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (sustainable development) แต่ไม่เข้าใจความหมายเกี่ยวกับกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัย (sustainable university) ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความยั่งยืนมากขึ้นแต่มีข้อจำกัดหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความยั่งยืน ได้แก่ การขาดแคลนทรัพยากรทางการเงิน การขาดความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนรวมถึงการต่อต้านความเปลี่ยนแปลงในมหาวิทยาลัย

ในการทำกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพในทุกมิติที่เกี่ยวข้องกัน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยสามารถนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งระบบมาประยุกต์ใช้ตามผล

¹³ M.S. Owlia and E.M. "Aspinvall A framework for the dimensions of quality in higher education." **Quality Assurance in Education**, Vol.4 No. 2, (1996):12-20.

¹⁴ T. Wright, "University presidents' conceptualizations of sustainability in higher education". **International Journal of Sustainability in Higher Education**, : 61-73.

การศึกษาของ¹⁵ ซึ่งได้พัฒนากรอบแนวคิดในการจัดการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาโดยการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งระบบ (total quality management) กรอบแนวคิดในการจัดการศึกษาที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมี 6 ด้าน ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (leadership) ต้องมีการตรวจสอบพฤติกรรมของผู้นำเกี่ยวกับการสร้างและการดำรงรักษาไว้ซึ่งการมุ่งเน้นลูกค้า การกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน การตั้งความหวังไว้สูง และพฤติกรรมการใช้อำนาจเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ควรมีการตรวจสอบระบบการใช้อำนาจและนโยบายซึ่งมีผลกระทบต่อการมีความรับผิดชอบต่อคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และสาธารณชน การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับองค์กรธุรกิจ ผู้ปกครองของนักศึกษา และสังคมโดยทั่วไป ควรมีการปรับปรุงประสิทธิผลของภาวะผู้นำโดยการใชรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมรวมทั้งใช้สารสนเทศจากการประเมินแบบ 360 องศาของผู้มีส่วนได้เสียทั้งที่มีอยู่ภายใน และภายนอกองค์กร การจัดการศึกษา (educational management) ควรมีการตรวจสอบประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการจัดการศึกษา ได้แก่ การวางแผนการจัดการศึกษาโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การเรียนการสอน การให้บริการ และการดำเนินธุรกิจขององค์กร ควรมีการตรวจสอบว่ากระบวนการจัดการศึกษาได้ถูกออกแบบอย่างมีนวัตกรรมหรือไม่เพียงใด มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพียงใด ผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาสามารถตรวจสอบได้จากผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน และทำการปรับปรุงโดยใช้เครื่องมือวัด และตัวชี้วัดที่สำคัญ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) ควรมีการตรวจสอบว่ามีการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ เพียงใด ควรมีการตรวจสอบว่า ได้พยายามเพียงใดเพื่อสร้าง และการดำรงรักษาบรรยากาศในองค์กรเพื่อทำให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการเติบโตขององค์กร

นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การสรรหาบุคลากร การฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีคุณภาพ การจัดการสารสนเทศ (information management) ควรมีการตรวจสอบการบริหารและประสิทธิผลของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุผลการดำเนินงานตามพันธกิจ สารสนเทศควรมีความน่าเชื่อถือและสามารถเข้าถึงได้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ควรมุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง สารสนเทศและมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล การมุ่งเน้นลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า (customer focus and satisfaction) ควรมีการตรวจสอบว่ามหาวิทยาลัยมีการกำหนดความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างไร รวมทั้งควรมีการตรวจสอบการวัดผลการดำเนินงานและเป้าหมายจะบรรลุได้อย่างไร การวัดผลการดำเนินงานบางอย่างเกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและการประเมินประสิทธิผลของการเรียนการสอน การพัฒนาและการจัดการความสัมพันธ์ (partnership development and management) ควรมีการตรวจสอบว่าจะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างไร ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล การจัดการศึกษาที่ดี การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และการจัดการสารสนเทศจะช่วยอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาและการจัดการความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสีย

¹⁵ S. Venkatraman, "A framework for implementing TQM in higher education programs". *Quality Assurance in Education*, Vol.15 No.1, (2007):92-112.

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิควรมีการทำวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับความต้องการรับบริการทางวิชาการของชุมชนท้องถิ่น
2. คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิควรมีการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนในประเด็นที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของชุมชนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. เนื่องจากกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคมเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้งบประมาณ ดังนั้น ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยโดยสถาบันวิจัยและพัฒนาควรมีการจัดสรรงบประมาณให้คณาจารย์สามารถทำวิจัยในลักษณะบูรณาการระหว่างการวิจัยกับการบริการทางวิชาการแก่สังคม โดยเน้นการใช้งบประมาณในการให้บริการทางวิชาการเป็นหลักและมีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แล้วรายงานผลการวิจัยในลักษณะประเมินผลความสำเร็จของโครงการ
4. คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิควรมีการทำงานวิจัยเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมหรือเพื่อชี้แนะสังคมโดยใช้สารสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นฐานในการกำหนดปัญหาการวิจัยและหัวข้อวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2555, เอกสารเย็บเล่ม คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2556.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์. 2554.
- Brinkhurst, M., Rose, P., Maurice, G. and Ackerman, J.D. Achieving campus sustainability: top-down, bottom-up, or neither?. **International Journal of Sustainability in Higher Education**. Vol. 12 No.4, (2011). pp.338-354.
- Doman, M.S. A new lean paradigm in higher education: a case study. **Quality Assurance in Education**, Vol.19 No.3, (2011). PP.248-262.
- Fisher, R.M Applying ISO 14001 as a business tool for campus sustainability: A case study from New Zealand. **International Journal of Sustainability in Higher Education**, Vol. 4 No.2, (2003). pp.138-150
- Hammond, C. and Churchman, D. Sustaining academic life: A case for applying principles of social sustainability to the academic profession. **International Journal of Sustainability in Higher Education**, Vol. 9 No.3, (2008). pp.235-245
- Moravec, J.W. A new paradigm of knowledge production in higher education. **On The Horizon**, Vol.16 No.3, (2008). pp.123-136.
- Owlia M.S. and Aspinvall E.M. A framework for the dimensions of quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, Vol.4 No. 2, (1996). pp.12-20.

Ryan, A. et al. Sustainability in higher education in the Asia-Pacific: developments, challenges, and prospects. **International Journal of Sustainability in Higher Education**, Vol.11 No.2, (2010). pp.106-119.

Shephard, K. Higher education for sustainability: seeking affective learning outcomes. **International Journal of Sustainability in Higher Education**, Vol. 9 No.1, (2008). pp.87-98

Svensson, G. and Wood, G. Proactive versus Reactive Business ethics performance: a conceptual framework of profile analysis and case illustrations. **Corporate Governance**, Vol.4 No.2, (2004). pp.18-33.

Venkatraman, S. A framework for implementing TQM in higher education programs. **Quality Assurance in Education**, Vol.15 No.1, (2007). pp.92-112

Wright, T. University presidents' conceptualizations of sustainability in higher education. **International Journal of Sustainability in Higher Education**, Vol. 11 No.1, (2010). pp.61-73