

การนำตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ลงสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

PUTTING INDICATORS AND CRITERIA ASSESSMENT INTO PRACTICE IN EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE : ACADEMIC SERVICES FOR SOCIETY.

อุษาพร เสวกวิ¹

Usaporn Swekwi

E-mail: uan_51@hotmail.com

ชุตินา ประสาทแก้ว¹

Chutima Prasartkaew

ชิตชไม วิสุตกุล²

Chidchamai Visuttakul

บทคัดย่อ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นพันธกิจหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และในฐานะที่สถาบันเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) จึงมีการดำเนินงานโดยการนำความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของบุคลากรในศาสตร์ที่เป็นจุดเน้นในการจัดการศึกษาของสถาบันไปดำเนินการบริการวิชาการแก่สังคมโดยดำเนินการร่วมกับชุมชนเป้าหมายโดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลในชุมชนและพัฒนาหรือหาทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในชุมชนเพื่อให้อาชีพของชุมชนกลายเป็นชุมชนที่มีความเป็นอยู่ที่ดีตามศักยภาพและอัตลักษณ์ของชุมชน ลักษณะและ ขอบเขตของการบริการวิชาการและวิชาชีพสามารถทำได้หลายวิธี อาจจะเป็นการบริการวิเคราะห์ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การบริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ทางการศึกษา การบริการจัดฝึกอบรม สัมมนาและประชุมเชิงปฏิบัติการแบบเก็บค่าลงทะเบียนหรือแบบให้เปล่าหรือจ้างเหมาให้ดำเนินการรวมทั้งบริการเกี่ยวกับอาชีพ การปรับคุณภาพชีวิต ด้านสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของสถาบัน อาจจะมีเกี่ยวข้อง การบริการศึกษา วิจัย สำรวจ วางระบบ ออกแบบ สร้าง ประดิษฐ์และผลิตตามความต้องการของชุมชนมีการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพเริ่มจากการร่วมกับชุมชนจัดทำแผนงานการบริการที่มีการกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์ ผลผลิตและผลกระทบ มีการกำหนดความรับผิดชอบของสถาบันและผู้แทนหรือผู้รับผิดชอบของชุมชน สร้างความเชื่อมโยงของการบริการกับการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย วางแผนการประเมินความสำเร็จระหว่างการทำงานเพื่อกำกับติดตามให้มีการดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดรวมทั้งประเมินความสำเร็จในภาพรวมและหาทางดำเนินการให้ชุมชนมีการพัฒนาแบบยั่งยืน

คำสำคัญ: องค์กรแห่งการเรียนรู้, อัตลักษณ์ชุมชน, คุณภาพชีวิต

Abstract

Academic services to society is one of missions which the educational institutions should provide persistently. As learning organization, the services must be processed by combine the knowledge, experience and specialty on the field that institute emphasize. The main purpose of the services is to improve the quality of life of people in community. It is the duty of institute to seek what need to be improved or fixed by collaborating with the community. The staff member of institute must discuss with the community to find a clear objective, then set up the development plan, constructs monitoring time table and set up the process of projects evaluation which consists formative and summative evaluation. The project has to be followed up at least 2-3 years by the institute to assess the performance and develop into the sustainable plan. There are several academic services to society such as test and analysis, inspection process, maintenance (repair) service, training or workshop. Including career services adjusting the quality of life Health that is beyond the direct responsibility of the institute. May be related to these services such as study, research, survey, system design, fabrication and production according to community needs. All these services might have a fee for the registration of academic services to society or might be grants for some services, and sometimes it can be a contract.

Keywords: Learning Organization, Identity of Community, Quality of Life

¹ อาจารย์ประจำภาควิชาคณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยครูสุริยเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต

บทนำ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นพันธกิจอย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาที่สถาบันควรคำนึงถึงกระบวนการและวิธีการในการให้บริการแก่สังคมโดยมีการศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย นำมาจัดทำแผนบริการวิชาการ ทั้งการบริการที่ทำให้เกิดรายได้และแบบให้เปล่า การบริการที่สถาบันจัดให้เพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคม และความสำเร็จของการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อสร้างความพึงพอใจ และพัฒนาชุมชนหรือสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามอัตลักษณ์เดิมของชุมชนหรือสังคมมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชนในด้านต่างๆ และทำให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ตามศักยภาพของตน และอีกนัยหนึ่งสถาบันการศึกษาอยู่ในฐานะที่เป็นที่พึ่งของชุมชนหรือ เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ หรือทำหน้าที่ใด ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาขึ้นของชุมชนในด้านวิชาการ หรือ การพัฒนาความรู้ ตลอดจนความเข้มแข็งของชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติโครงการบริการวิชาการที่มีผลต่อการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หมายถึงโครงการบริการวิชาการที่ สถาบันจัดขึ้น หรือ ดำเนินการขึ้นแล้ว ลักษณะของการบริการวิชาการ สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา (2554) ได้กำหนดลักษณะและ ขอบเขตของการบริการวิชาการและวิชาชีพเป็นการบริการวิเคราะห์ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การบริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ทางการศึกษา การบริการจัดฝึกอบรม สัมมนาและ ประชุมเชิงปฏิบัติการแบบเก็บค่าลงทะเบียนหรือแบบให้เปล่า การบริการจัดฝึกอบรม สัมมนาและประชุมเชิงปฏิบัติการในลักษณะการว่าจ้าง การบริการเกี่ยวกับอาชีพ การปรับคุณภาพชีวิต ด้านสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริการศึกษา วิจัย สํารวจ การวางแผน การจัดการเรื่องใดๆ ที่เป็นความต้องการของชุมชน การบริการศึกษาความเหมาะสมของโครงการการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม และการบริการวางระบบ ออกแบบ สร้าง ประดิษฐ์และผลิต

เนื้อหา

การบริการทางวิชาการที่สถาบันอุดมศึกษาควรนำมาปฏิบัติคือการนำองค์ความรู้หรือความเข้มแข็งทางวิชาการของบุคลากรออกเผยแพร่ให้ชุมชนหรือสังคมนำไปใช้ประโยชน์พัฒนาชุมชนตามหลักการการให้บริการวิชาการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดไว้ซึ่งก่อนจะนำองค์ความรู้ลงไปสู่การปฏิบัติควรมีกระบวนการเชิงวิชาการอันประกอบด้วย กระบวนการวิจัยเชิงทดลองที่ไม่มีการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน โดยมุ่งนำผลการวิจัยมาใช้เพื่อแก้ปัญหาหรือนำ ผลการวิจัยมาพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของหน่วยงาน องค์กรหรือชุมชนที่เรียกว่าการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research: AR) ทดแทนกระบวนการทัศน์ของการวิจัยแบบดั้งเดิมที่เน้นตัวผู้วิจัยเป็นศูนย์กลาง (Researcher centric) ของการวิจัย หรือการวิจัยในปัญหาหรือเพื่อหาข้อเสนอนั้นในการปรับปรุงพัฒนาเรื่องหนึ่งเรื่องใด เกิด จากความสนใจของนักวิจัยเป็นด้านหลักและนอกจากนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นองค์ความรู้ที่สามารถใช้เพื่อพัฒนา หน่วยงาน องค์กรหรือชุมชนได้จริงควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนด้วย ที่เรียกว่าการวิจัยเชิง ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) โดยเป็นการวิจัยที่เกิดขึ้นจากความคิดที่ว่า การ วิจัยเป็นกิจกรรมทางสังคมที่จะต้องใช้ทรัพยากรของสังคมในการศึกษา จึงเป็นสมบัติของสังคม และเป็นการกระทำ ที่มุ่งหมายจะให้ประโยชน์หรือเป็นการรับใช้สังคม ด้วยเหตุนี้การวิจัยจึงควรคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด และการวิจัย ที่จะให้ผลประโยชน์สูงสุดและเป็นการวิจัยพัฒนาโดยที่การพัฒนาและการเป็นหุ้นส่วนจะต้องเดินทางร่วมกัน ดังนั้น ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทุกขั้นตอน โดยจุดที่แตกต่างกันของงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วน ร่วมกับงานวิจัยแบบมีส่วนร่วมก็คือ การวิจัยแบบมีส่วนร่วมนั้น เป็นการวิจัยที่เน้นในมิติของการเก็บข้อมูล แต่การ วิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นการประยุกต์หาวิธีการแก้ไขปัญหาไปพร้อม ๆ กัน หรือกล่าวได้ว่ามีการ แสวงหาแนวความคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหามาและทรัพยากรที่ผู้ถูกวิจัยมีอยู่เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหามา

กรณีตัวอย่างการร่วมแก้ปัญหาการประกอบอาชีพของชุมชนโดยมีการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมของ สถาบันและชุมชนทั้งในส่วนร่วมสำรวจความต้องการของชุมชน การมีผู้นำของชุมชนร่วมจัดทำแผนงาน ควบคุมการ ดำเนินงาน กำกับติดตามและเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานตามแบบการเก็บข้อมูลที่สถาบันกำหนดของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา (รายงานการประเมินตนเองเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2560 อ้างอิง จาก che-qa online) ในที่นี้จะกล่าวถึงการพัฒนางานองค์ความรู้เพื่อใช้ในการบริการวิชาการแก่ชุมชนที่มหาวิทยาลัย จัดบริการให้กับ ชุมชนบึงกาสาม ต.บึงกาสาม อ.หนองเสือ จ.พุมธานี เริ่มต้นจากมหาวิทยาลัยฯ ได้รับการร้องขอ

ด้วยวาจาจากผู้นำชุมชนหมู่ที่ 7 ต.บึงกาสาม อ.หนองเสือ จ.ปทุมธานี ซึ่งได้เสนอปัญหาและความต้องการจะพัฒนาการปลูกข้าวอินทรีย์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน เพิ่มรายได้ เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาพื้นที่ดังกล่าวเคยทำการปลูกสวนส้ม ซึ่งที่ดินเคยใช้สารเคมีจากการใช้ปุ๋ยเคมีในการปลูกข้าวจำนวนมากมาก่อน จึงเกิดสารเคมีตกค้าง สภาพดินเป็นดินกรด จากความต้องการดังกล่าวซึ่งตรงกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยที่ต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตของหมู่บ้านชุมชนให้มีความยั่งยืน ซึ่งมหาวิทยาลัยดำเนินการตั้งคณะอนุกรรมการงานบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อนำปัญหา ผลกระทบ และมลพิษสิ่งแวดล้อมของชุมชน มาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการวางแผนการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของหมู่บ้าน ชุมชน ประกอบกับทางคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีการประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรมหัวเชื้อจุลินทรีย์จากความหลากหลายทางชีวภาพจุลินทรีย์เพื่อการเกษตรปลอดภัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงได้ลงนามความร่วมมือและกำหนดเลือกชุมชนบึงกาสาม อ.หนองเสือ จ.ปทุมธานี เป็นพื้นที่กลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาในช่วงปีการศึกษา พ.ศ.2557-2561 โดยมีการบูรณาการองค์ความรู้ร่วมกันของคณะวิชาชีพ 10 คณะ 1 วิทยาลัย ร่วมกับผู้นำชุมชน ชุมชน เครือข่ายฯ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการถ่ายทอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อแก้ปัญหาและผลกระทบของหมู่บ้านและชุมชน วิธีการทวิวิจัยและ เกษตรกรร่วมกันแปรรูปวัสดุเหลือทิ้งจากการสีข้าว ได้แก่ ฟางข้าว แกลบ ข้าวอินทรีย์หัก นำมาเป็นวัตถุดิบในการต่อเชื้อจุลินทรีย์ Trichoderma, Beuvaria, Metharhizium สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการควบคุมโรคพืชและศัตรูแมลงข้าวทดแทนการใช้สารเคมี ซึ่งมีการดำเนินงานจัดทำปุ๋ยจากสารอินทรีย์อย่างต่อเนื่องจากปีการศึกษา 2557-2560 โดยในแต่ละปีการศึกษาใช้กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักวิจัยกับชุมชนทดลองใช้กับนาแปลงเล็กและพัฒนาจนได้สูตรที่ต้องการแล้วนำไปใช้จริงเป็นลำดับดังนี้

ปีการศึกษา 2557 ร่วมพัฒนาหัวเชื้อรา (ผลผลิต 500 กิโลกรัมต่อไร่)

ปีการศึกษา 2558 ร่วมพัฒนาหัวเชื้อจุลินทรีย์ (ผลผลิต 800 กิโลกรัมต่อไร่)

ปีการศึกษา 2559 ร่วมพัฒนาหัวเชื้อจุลินทรีย์นาโน THAN (ผลผลิต 850 กิโลกรัมต่อไร่)

ปีการศึกษา 2560 ร่วมพัฒนาหัวเชื้อชีวภาพควบคุมโรคพืชและศัตรูแมลง

(Trichoderma, Beuvaria, Metharhizium) (ผลผลิต 1,000 กิโลกรัมต่อไร่)

สถาบันอุดมศึกษาซึ่งถือว่าเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่มีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน การมีองค์กรแห่งการเรียนรู้นี้จะทำให้องค์กรและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม สร้างกระบวนการในการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเตรียมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะทำให้เกิดองค์กรที่เข้มแข็งมีความพร้อมที่จะเป็นที่พึ่งทางวิชาการของชุมชนหรือสังคมได้ สถาบันจึงควรมีกระบวนการพัฒนาบุคคลอย่างมีระเบียบแบบแผนให้มีความรู้ความสามารถทักษะหรือความชำนาญตลอดจนประสบการณ์ และเจตคติที่ดีที่เหมาะสมกับการทำงานและส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอันเป็นเป้าหมายหลักขององค์กร มีระบบและกลไกในการเผยแพร่องค์ความรู้ ความสามารถทักษะหรือความชำนาญตลอดจนประสบการณ์ ผ่านกระบวนการ การฝึกอบรม (Training) ภายในหน่วยงาน องค์กรภายนอกหรือชุมชนซึ่งอาจจะเป็นการบริการจัดฝึกอบรม สัมมนาและประชุมเชิงปฏิบัติการแบบเก็บค่าลงทะเบียนหรือแบบให้เปล่า การบริการจัดฝึกอบรม สัมมนา และประชุมเชิงปฏิบัติการในลักษณะการว่าจ้าง การบริการเกี่ยวกับอาชีพ การปรับคุณภาพชีวิต ด้านสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะสามารถพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงาน องค์กรภายนอกหรือชุมชนได้ สิ่งที่สำคัญสถาบันควรมีระบบและกลไก ระเบียบ คู่มือการบริการวิชาการ เพื่อให้หน่วยงานและบุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องโดยสถาบันอาจจะมีหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่บริหารงานรวมทั้งทำหน้าที่ติดต่อและสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรภายนอกหรือชุมชนในการที่จะร่วมกันพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม และนอกจากนี้ควรมีระบบการพัฒนาให้บุคลากรสามารถเป็นผู้ให้การฝึกอบรมหรือเป็นวิทยากรมืออาชีพ ควรมีหัวใจของ "PROFESSIONAL" ดังนี้ (สิทธิกร สุมาลี, 2558)

P = Presentation Skill (ทักษะในการนำเสนองาน)

R = Reliability (ความน่าไว้วางใจ)

O = Oral Communication (การสื่อสารด้วยวาจา)

F = Friendliness (ความเป็นมิตร)

E = Energetic (ความกระตือรือร้น)

S = Self Confidence (ความมั่นใจในตนเอง)

S = Strategic Leadership (ผู้นำเชิงกลยุทธ์)

O = Observation (การสังเกต)

A = Achievement (การมุ่งเน้นความสำเร็จ)

I = Initiative (ความคิดริเริ่ม)

N = Net Working (การสร้างเครือข่าย)

L = Listening Skill (ทักษะในการรับฟัง)

การดำเนินงานตามพันธกิจบริการวิชาการแก่สังคมในสถาบันอุดมศึกษานั้นเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษากำหนดให้ดำเนินการทั้งในระดับคณะ วิทยาลัยและระดับสถาบันซึ่งการดำเนินการในทั้งสองระดับจะเริ่มต้นจากการจัดทำแผนงานด้านการบริการวิชาการประจำปีการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมที่มีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จระดับแผนงาน ถ้าเป็นการดำเนินงานระดับคณะจะต้องวัดความสำเร็จระดับโครงการที่ดำเนินการและในขณะเดียวกันให้มีการดำเนินการจัดทำแผนการใช้ประโยชน์ส่วนในระดับสถาบันให้ร่วมกับชุมชน กำหนดแนวทางและผลลัพธ์ที่จะต้องการพัฒนาให้เกิดขึ้นกับชุมชน ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นเจตนาของคำอธิบายตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้เขียนขอเสนอวิธีการที่สถาบันควรคำนึงถึงดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย สถาบันการศึกษาจะต้องดำเนินการในเขตจังหวัดที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (Area Based) กำหนดเขตพื้นที่จังหวัดให้แต่ละสถาบันรับผิดชอบเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของการจัดบริการทางวิชาการ (อ้างอิงประกาศของ สกอ) ต่อจากนั้นสถาบันควรสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรภายนอกหรือชุมชนที่ตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงและอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบทั้งนี้เพื่อให้ความสะดวกในการดำเนินการ โดยเฉพาะในส่วนของการทำงาน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกลุ่มเป้าหมายทั้งระหว่างการทำงานและเมื่อสิ้นสุดโครงการหรือกิจกรรม อีกทั้งความสะดวกในการนำบุคลากรและนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมและเข้าร่วมการพัฒนาไปพร้อมกับชุมชนผ่านกระบวนการบูรณาการบริการกับการเรียนการสอน การวิจัย หรือการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม มีกระบวนการสำรวจความต้องการของชุมชนเป้าหมายเพื่อกำหนดประเด็นที่สอดคล้องกับความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญและมีความเชี่ยวชาญของสถาบันวิเคราะห์ร่วมกันกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อกำหนดความต้องการแท้จริง นอกจากนี้ควรแสวงหาผู้นำของชุมชนเพื่อเป็นมิตรและทำงานร่วมกันและหากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในชุมชนสถาบันควรสร้างความร่วมมือและลงนามความร่วมมือเพื่อดำเนินการร่วมกันในประเด็นที่หน่วยงานนั้นรับผิดชอบหรือมีความเชี่ยวชาญ

2. การจัดทำแผนงานและการกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จระดับแผนงาน การจัดทำแผนงานเพื่อการบริการวิชาการถือเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญที่สุด สถาบันควรนำประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าหมายของพันธกิจด้านการบริการวิชาการแก่สังคมที่มีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์มาจัดทำแผนประจำปีการศึกษาเพื่อให้สามารถดำเนินการบูรณาการกับการเรียนการสอนได้และมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งโดยทั่วไปแผนยุทธศาสตร์ที่สถาบันจัดทำเพื่อประกอบการของบประมาณประจำปีงบประมาณนั้นจำเป็นต้องระบุตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จประเภทปัจจัยนำเข้า (Input) เช่นจำนวนโครงการ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวนผู้เข้ารับบริการ และตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จประเภทกระบวนการ เช่นระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการหรือผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้เองการทำแผนบริการวิชาการจึงต้องเพิ่มเติมตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดให้กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จที่แสดงผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้นกับชุมชนเป้าหมายที่เน้นให้ชุมชนได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนชุมชนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามประเภทของการให้บริการวิชาการ เช่นการบริการศึกษา วิจัย สสำรวจ การวางแผน การจัดการเรื่องใดๆที่เป็นความต้องการของชุมชนเพื่อพัฒนาหรือแก้ปัญหาให้ชุมชนหรือการบริการเกี่ยวกับอาชีพ การปรับคุณภาพชีวิต ด้านสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชุมชนต้องการเช่น ต้องการได้ปุ๋ยสำหรับนาข้าวทดแทนปุ๋ยที่มีส่วนประกอบสารเคมีก็จะเป็นการผลิตปุ๋ยจากสารชีวภาพเช่นขยะที่เมื่อชุมชนได้รับความรู้และวิธีการผลิตแล้วจะต้องสามารถผลิตเองได้สามารถถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติยังกลุ่มคนอื่นๆหรือชุมชนอื่นได้ มีผลทำให้สามารถลดต้นทุนการผลิตและสภาพดินที่ดีขึ้นด้วยดังนั้นตัวชี้วัดความสำเร็จก็ต้องเกี่ยวกับสูตรและวิธีการผลิตปุ๋ย ต้นทุนการผลิตที่ลดลงและสภาพดินที่ดีขึ้นโดยควรเขียนและระบุตัวชี้วัดที่แสดงอย่างชัดเจน รวมทั้งสามารถตรวจวัดความสำเร็จได้สำหรับการบริการประเภทอื่นๆก็ควรมีตัวชี้วัดความสำเร็จที่เฉพาะเจาะจงเช่นเดียวกัน สิ่งที่สำคัญสถาบันจัดบริการวิชาการโดยคำนึงถึงการมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) และเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม (Community Participation) ทั้งในส่วนการให้ข้อมูลที่เป็นบริบทของชุมชน การให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็น เพื่อประกอบการ

ตัดสินใจ เช่น การจัดเวทีสาธารณะ การร่วมเสนอแนะแนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาของชุมชน การรวมกลุ่มของประชาชนและรวมกลุ่มกับองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

3. การจัดทำแผนการใช้ประโยชน์ของการดำเนินการให้บริการวิชาการในระดับคณะ เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ วิทยาลัยหรือหน่วยงานเทียบเท่าคณะก็คล้ายกับในระดับสถาบัน โดยเริ่มจากการจัดทำแผนงานบริการวิชาการประจำปีการศึกษาเพื่อให้ระยะเวลาที่จะดำเนินงานสามารถบูรณาการกับการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาผู้เรียนได้ สำหรับหลักการในการจัดทำแผนงานและการจัดบริการวิชาการก็คล้ายคลึงกับในระดับสถาบันแต่ระดับความสำเร็จในระดับคณะหรือหน่วยงานที่เทียบเท่านี้ต้องสอดคล้องกับสถาบันทั้งในการจะต้องดำเนินการในเขตพื้นที่ที่สถาบันได้รับมอบหมาย ในส่วนของการกำหนดประเด็นในการที่จะดำเนินการก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของชุมชนที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของบุคลากรของคณะในด้านผลลัพธ์ของการดำเนินการนั้นอาจจะไม่ถึงระดับการพัฒนาจนชุมชนเข้มแข็ง และยังยืນเนื่องจากการพัฒนาจนถึงความเข้มแข็งและยั่งยืน อาจจะต้องมีการพัฒนาในหลายมิติเกณฑ์การประกันจึงได้ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่เกิดจากการบริการ โดยกำหนดให้คณะร่วมกับชุมชนจัดทำแผนการใช้ประโยชน์กล่าวคือให้จัดทำไปพร้อมกับการจัดทำแผนงาน โดยให้ชุมชนเป้าหมายจะนำความรู้ ทักษะและประสบการณ์ไปดำเนินการต่อเองอย่างไร โดยในการจัดบริการผู้เข้าร่วมโครงการจะได้รับความรู้และทักษะตามวัตถุประสงค์ของโครงการเช่นคณะไปให้ความรู้ในการผลิตไบโอดีเซลจากขยะหรือพืชที่มีอยู่มากในชุมชน โดยอาจจะร่วมกันดำเนินการผลิตในขนาดเล็กหรือในระดับของการทดลองผลิตให้สำเร็จ เมื่อผ่านการอบรมไปแล้วอาจจะร่วมกันจัดทำแผนการใช้ประโยชน์ให้ขนาดของการผลิตให้ใหญ่ขึ้นอาจจะเป็นแผนงานระยะ 1-2 ปี หรือมากกว่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของชุมชน หากมีความต้องการที่จะพัฒนาจนสามารถผลิตเพื่อจำหน่ายอาจจะต้องมีแผนงานที่ต้องเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนการรับรองและการควบคุมคุณภาพด้วย

4. การดำเนินการตามแผนงานและการประเมินผลระหว่างโครงการ ควรจัดทำรายละเอียดของงานดำเนินงานตามแผนงาน กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้รับผิดชอบด้านการให้บริการเชิงวิชาการ ในส่วนของผู้นำชุมชนทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ที่จะเข้ารับบริการและด้านสถานที่และอุปกรณ์ที่มีอยู่ในชุมชน มีระบบการติดตามการดำเนินการ ประเมินผลระหว่างการทำงานหากพบปัญหาอุปสรรคก็ร่วมกันหาทางแก้ไขเพื่อให้สามารถดำเนินการสำเร็จตามที่กำหนด

5. การประเมินความสำเร็จของการดำเนินการซึ่งเป็นการประเมินตามตัวชี้วัดที่กำหนดซึ่งเริ่มจากความสำเร็จของโครงการกระทำเมื่อสิ้นสุดโครงการ ต่อจากนั้นเมื่อสิ้นปีการศึกษาก็ร่วมกับผู้นำของกลุ่มเป้าหมายและผู้นำของชุมชนนำข้อมูลที่ได้มีการจัดเก็บตามรูปแบบที่คณะได้กำหนดไว้มาวิเคราะห์เพื่อศึกษาความสำเร็จของการดำเนินงานโดยนำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จของแผนงานมาเป็นหลักในการวิเคราะห์และร่วมกันหาแนวทางที่จะพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

บทสรุป

สรุปแนวปฏิบัติที่สถาบันควรดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์การประกันของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดด้านการบริการวิชาการแก่สังคมดังนี้

1. ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม เริ่มจากสถาบันควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ ทำหน้าที่วางแนวทาง ขั้นตอน กฎ ระเบียบของการดำเนินการโดยอาจจะจัดทำเป็นคู่มือในการบริการวิชาการแก่สังคมจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษาที่มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์ของการให้บริการ มีระบบติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลทั้งในระหว่างการทำงานเพื่อการปรับปรุงการให้บริการให้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนดและเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการก็ดำเนินการประเมินผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่กำหนด ประเมินประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยควรให้ชุมชนได้ร่วมให้ข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินการและรับรู้ข้อมูลสรุปผลดังกล่าวด้วย มีระบบและนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญจนสามารถทำหน้าที่ในการเป็นผู้ให้บริการได้ มีระบบการกำหนดภาระงานของบุคลากรให้ชัดเจนรวมทั้งมีระบบเทียบเคียงและทดแทนภาระงานด้านต่างๆ มีระบบสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสนใจในการให้บริการวิชาการแก่สังคมตาม นโยบาย จุดเน้นและเอกลักษณ์ของสถาบัน มีระบบการบูรณาการกับพันธกิจอื่นๆโดยเฉพาะการเรียนการสอนและการวิจัย สนับสนุนให้บุคลากรนำผลงานวิชาการและผลงานวิจัยไปสู่การใช้ประโยชน์ในการ

บริการวิชาการแก่สังคมและในทางกลับกันนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการกลับมาพัฒนาต่อยอดให้เกิดองค์ความรู้ใหม่โดยผ่านกระบวนการวิจัย

2. กระบวนการให้บริการวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมเริ่มจากการสำรวจความต้องการของชุมชน หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนหรือหน่วยงานวิชาชีพที่มีบริบทและความต้องการตรงกับนโยบาย จุดเน้นและเอกลักษณ์ของสถาบันเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคม สร้างความร่วมมือกับชุมชนเป้าหมาย ผู้นำของชุมชนที่ทำหน้าที่ประสานงาน ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนตามวิถีชีวิตและอัตลักษณ์เดิมของชุมชน มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคมมีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคมว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม มีการประเมินผลที่เกิดกับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งในด้านการนำความรู้ความเชี่ยวชาญ ไปใช้ประโยชน์ การสื่อสาร การชี้แจงแนะนำให้ผู้รับบริการและประชาชน และนำผลการประเมินไปใช้เพื่อวางแผนการดำเนินการของปีการศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2560). รายงานการประเมินตนเองเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สิทธิกร สุมาลี. (2558). เอกสารประกอบการสอนหัวข้อแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรบ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.