

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประเมิน (Evaluation Research) โดยมุ่งประเมินเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการบริการวิชาการแก่ชุมชน จุดแข็ง จุดอ่อน ของการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบการฝึกอบรม รวมถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการจัดบริการวิชาการแก่ชุมชน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการบริการวิชาการแก่ชุมชนของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่จัดในรูปแบบของการฝึกอบรม
2. เพื่อประเมินการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่จัดในรูปแบบของการฝึกอบรมให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและยากไร้ ซึ่งจะประเมินถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ของการบริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบของการฝึกอบรม
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขของการจัดบริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบของการฝึกอบรมให้มีลักษณะการดำเนินงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

#### กลุ่มตัวอย่าง

ประเมินโครงการฝึกอบรมของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ จัดโดยสถานีบริการวิชาการแก่ชุมชนทั้ง 3 สถานี ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยจัด การบริการ วิชาการ คือ สถานีบริการวิชาการชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

สถานีบริการวิชาการชุมชน อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา และสถานีบริการวิชาการชุมชน อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา เป็นโครงการฝึกอบรมที่จัดให้แก่ประชาชนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ทุกโครงการที่จัดในช่วงเดือนตุลาคม 2546 จนถึงเดือนมีนาคม 2547

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการแก่ชุมชน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่
  - 2.1 ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าโครงการฝึกอบรม
  - 2.2 เจ้าหน้าที่ ทีมงาน คณะดำเนินการโครงการฝึกอบรม  
เป็นกลุ่มผู้ให้บริการซึ่งดูแลการจัดกิจกรรมโครงการฝึกอบรมโครงการต่าง ๆ
3. ผู้รับบริการวิชาการแก่ชุมชน ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายของโครงการ
4. ผู้เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เป็นผู้ที่อยู่ในชุมชนที่ผู้รับบริการอาศัยอยู่ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้
  - 4.1 ผู้นำท้องถิ่น ได้แก่ ประธานองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
  - 4.2 เจ้าหน้าที่ ข้าราชการ ได้แก่ อาจารย์ใหญ่ของโรงเรียนในชุมชน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข นักพัฒนาชุมชน เจ้าหน้าที่สหกรณ์ชุมชน

### รูปแบบที่ใช้ในการประเมิน

ในการวิจัยเชิงประเมินครั้งนี้ใช้รูปแบบการประเมินเชิงการตอบสนอง (A Responsive Evaluation Model) ของสเตก (Stake) โดยทำการประเมินใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินก่อนการฝึกอบรม (Pre-Implementation Evaluation) โดยประเมินในประเด็นต่างๆ ดังนี้
  - 1.1 ประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม
    - 1.1.1 หัวข้อ/เนื้อหาโครงการตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชน
    - 1.1.2 หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายของรัฐและของมหาวิทยาลัย
    - 1.1.3 ปัญหาความต้องการของชุมชนนี้สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม
  - 1.2 ประเมินความพร้อมความเป็นไปได้ของการดำเนินโครงการ

- 1.2.1 การเตรียมความพร้อมก่อนจัดโครงการ
  - 1.2.2 ความเหมาะสมของจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและวิธีการ
  - 1.2.3 ความพร้อมของงบประมาณ ทรัพยากร
  - 1.2.4 โอกาสของการประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย
  - 1.2.5 ปัญหาอุปสรรคในการจัดโครงการฝึกอบรม
  - 1.2.6 ปัญหาอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดระหว่างการฝึกอบรม
2. การประเมินระหว่างการฝึกอบรม (Implementation Evaluation) ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
- 2.1 ประเมินสภาพการจัดบริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบการฝึกอบรม
    - 2.1.1 ความเหมาะสมของงบประมาณและทรัพยากร
    - 2.1.2 ลักษณะวิธีการดำเนินงาน
    - 2.1.3 การดำเนินงานการฝึกอบรมที่ปฏิบัติจริงเมื่อเทียบกับแผน
    - 2.1.4 การประสานงานและการสร้างเครือข่าย
    - 2.1.5 ความพร้อมของหน่วยงานที่จัดและผู้รับบริการ
    - 2.1.6 ปัญหาอุปสรรคระหว่างการฝึกอบรมและการแก้ไข
  - 2.2 ประเมินกระบวนการดำเนินการ โครงการฝึกอบรม
    - 2.2.1 การวางแผนการจัดโครงการ
    - 2.2.2 การดำเนินการจัดโครงการ
    - 2.2.3 การควบคุม ติดตาม ประเมินผลโครงการ
3. การประเมินหลังการฝึกอบรม (Post-Implementation Evaluation) ดังนี้
- 3.1 ประเมินผลของโครงการฝึกอบรม
    - 3.1.1 ประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง
    - 3.1.2 ประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้
    - 3.1.3 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
  - 3.2 การติดตามผลการฝึกอบรม
    - 3.2.1 ผลการฝึกอบรม
    - 3.2.2 ผลกระทบ
    - 3.2.3 ผลข้างเคียง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยเครื่องมือ 11 ฉบับ ดังนี้

1. แบบสำรวจรายการ เกี่ยวกับหัวข้อโครงการกับความต้องการของชุมชน

2. แบบสัมภาษณ์ 3 ฉบับ ประกอบด้วย

ฉบับที่ 1 แบบสัมภาษณ์ความจำเป็นในการฝึกอบรม

ฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์การติดตามผลการฝึกอบรม ผลกระทบ และผลข้างเคียง

สัมภาษณ์ผู้นำท้องถิ่น

ฉบับที่ 3 แบบสัมภาษณ์การติดตามผลการฝึกอบรม ผลกระทบ และผลข้างเคียง

สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ข้าราชการ

3. แบบประเมินโดยใช้วิธีการมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับความพร้อมความเป็นไปได้ของการดำเนินโครงการ

4. แบบสอบถาม 3 ฉบับ ประกอบด้วย

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามสภาพการจัดบริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบการฝึกอบรม

ฉบับที่ 2 แบบสอบถาม ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับบริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากโครงการ

ฉบับที่ 3 แบบสอบถาม ผลการฝึกอบรมจากการติดตามผลการฝึกอบรม รวมถึงผลกระทบ และผลข้างเคียงต่าง ๆ

5. แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินโครงการฝึกอบรม

6. แบบบันทึกการสังเกต 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 แบบบันทึกสภาพการจัดการฝึกอบรม และ

ฉบับที่ 2 แบบบันทึกพฤติกรรมและการเรียนรู้ของผู้รับบริการ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากคณะศึกษาศาสตร์ไปติดต่อสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อขอสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ และส่งไปยังสถานีบริการวิชาการชุมชนทั้ง 3 สถานี

2. ประสานงานกับทางกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อขอสัมภาษณ์ผู้นำท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ข้าราชการ
3. ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลเองทั้งหมด โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการฝึกอบรมและไปตามชุมชนที่ผู้รับบริการอาศัยอยู่

### สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนที่จัดในรูปแบบการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้

1.1 สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนด้านงบประมาณและทรัพยากร โดยเฉลี่ยมีความเหมาะสมปานกลาง แต่มีประเด็นที่มีความเหมาะสมมาก 1 ประเด็น คือ งบประมาณที่ได้รับเพียงพอเหมาะสมอย่างมากต่อการดำเนินงาน มีความเหมาะสมปานกลางใน 2 ประเด็น คือ งบประมาณเหมาะสมต่อผู้รับบริการ และการผสมผสานทรัพยากร ไม่เหมาะสมอยู่ 1 ประเด็น คือ ความช่วยเหลือด้านงบประมาณจากแหล่งอื่นนอกเหนือจากมหาวิทยาลัย คือ ไม่ได้รับการช่วยเหลือเลย

1.2 สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนด้านลักษณะวิธีการดำเนินงานโดยเฉลี่ยมีความเหมาะสมปานกลาง แต่มีประเด็นที่มีความเหมาะสมมากอยู่ 2 ประเด็น คือ ลักษณะวิธีการดำเนินงานมีความเหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อหา และการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน

1.3 สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนด้านการดำเนินงานที่ปฏิบัติจริงเมื่อเทียบกับแผน มีความเหมาะสมปานกลาง ในทุกประเด็น

1.4 สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนด้านการประสานงานและการสร้างเครือข่าย โดยเฉลี่ยมีความเหมาะสมปานกลาง มีเพียง 1 ประเด็นที่มีความเหมาะสมน้อย คือ การจัดโครงการร่วมกับหน่วยงานอื่น

1.5 สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนด้านความพร้อมของหน่วยงานที่จัดและผู้รับบริการ โดยเฉลี่ย มีความเหมาะสมปานกลาง มีเพียง 1 ประเด็นที่มีความเหมาะสมมาก คือ บุคลากรมีความสามารถในการจัดกิจกรรมของโครงการ

2. การประเมินการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนที่จัดในรูปแบบการฝึกอบรม ได้ผลการประเมิน ดังนี้

2.1 ประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรมทุกโครงการมีความ

จำเป็น ควรจัดให้แก่ผู้รับบริการ โดยเหมาะสมในทุกประเด็น คือ หัวข้อ/เนื้อหาโครงการตรงกับ ปัญหาและความต้องการของชุมชน หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายของรัฐและของมหาวิทยาลัย และยังเป็นหลักสูตรที่ช่วยแก้ไขปัญหา และความต้องการของชุมชนได้ดีด้วยการฝึกอบรม

2.2 ประเมินความพร้อมความเป็นไปได้ของการดำเนินโครงการ ก่อนการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

2.2.1 การเตรียมความพร้อมก่อนจัดโครงการอยู่ในระดับมากทุกประเด็น

2.2.2 ความเหมาะสมของจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิธีการโดยรวม มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 ประเด็น ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เป้าหมายสอดคล้องนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

2.2.3 ความพร้อมของงบประมาณ ทรัพยากรโดยรวม มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 ประเด็นที่ไม่มีความพร้อมเลย คือ การได้รับงบประมาณสนับสนุนมาจากแหล่งอื่นนอกจาก มหาวิทยาลัย

2.2.4 โอกาสของการประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย มีความพร้อมอยู่ในระดับมากทุกประเด็น

2.3 ประเมินกระบวนการดำเนินการโครงการฝึกอบรม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับดีปานกลางทุกด้าน ดังนี้

2.3.1 การวางแผนการจัดโครงการ โดยเฉลี่ยปฏิบัติได้ดีปานกลาง โดยประเด็นที่ปฏิบัติได้ดีมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวางแผนงาน/โครงการสอดคล้องกับนโยบายการบริการวิชาการแก่ชุมชนของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ส่วนประเด็นที่ปฏิบัติได้ไม่ดีควรปรับปรุงมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์นโยบายในการบริการวิชาการแก่บุคคลทั่วไป

2.3.2 การดำเนินการจัดโครงการ โดยเฉลี่ยปฏิบัติได้ดีปานกลาง มีเพียง 1 ประเด็นที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับดีมาก คือ มีการระบุกิจกรรมและกำหนดระยะเวลาไว้ชัดเจน

2.3.3 การควบคุมติดตามประเมินผลโครงการ โดยเฉลี่ยปฏิบัติได้ดีปานกลาง มีเพียง 1 ประเด็นที่ควรปรับปรุง คือ การเผยแพร่ความสำเร็จของโครงการให้สาธารณชนทราบ

2.4 ประเมินผลของโครงการฝึกอบรม

2.4.1 ปฏิบัติการตอบสนองต่อความเหมาะสม ในการจัดโครงการของผู้

รับบริการ โดยผู้รับบริการเห็นว่าการจัดโครงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยมีความเหมาะสมมาก ซึ่งมีประเด็นที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ประเด็น คือ วิทยากร หัวข้อโครงการ เนื้อหาสาระในการฝึกอบรม และประโยชน์และทักษะที่ได้รับ

#### 2.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรมสูงมาก และผู้รับบริการทุกคนต้องการให้สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องให้ความช่วยเหลือ/สนับสนุนหลังการฝึกอบรม โดยต้องการให้จัดอบรมในสาขาวิชาต่าง ๆ อีกมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการให้มีการพัฒนาคุณภาพการผลิต และการจัดตั้งกลุ่มเพื่อดำเนินกิจการ

2.4.3 พฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความสนใจในการฝึกอบรม และมีการเรียนรู้เกิดขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์ โดยมีพัฒนาการหลังการฝึกอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด และคาดว่าสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์เป็นพื้นฐานในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากที่สุด แต่นำไปใช้เพื่อแนะนำสั่งสอนผู้อื่นได้น้อยที่สุด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการสรุปเป็นประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้

1. การเข้าร่วมฝึกอบรมทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น นำไปใช้ได้
2. เวลาในการจัดอบรม มีทั้งเหมาะสมแล้ว เวลานั้นน้อยไปควรเพิ่มอีก และเวลามากไปน่าเบื่อหน่าย
3. อยากให้ปรับปรุงเรื่องเอกสารให้ชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์มากกว่านี้
4. เห็นด้วยที่จะให้มีการจัดฝึกอบรมขึ้นอีกต่อ ๆ ไปและอยากให้จัดในรูปแบบการอบรมต่อเนื่อง จะได้ประโยชน์มากขึ้น

2.4.4 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 ประเด็นที่อยู่ในระดับน้อย คือ มีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง

2.5 การติดตามผลการฝึกอบรม ทั้งผลจากโครงการฝึกอบรม ผลกระทบและผลข้างเคียง โดยมีผลจากโครงการอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

#### ผลจากโครงการฝึกอบรม

##### 2.5.1 การนำความรู้และทักษะจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์จริง

- กลุ่มผู้รับบริการมีการพัฒนาผลิตภัณ์เพิ่มขึ้น เช่น จากเดิมทำขนมเพียงอย่างเดียวก็เพิ่มการทำอาหารด้วย

- นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน
- ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีอาชีพหลักทำอยู่แล้ว ที่จะกลับไปทำจริง ๆ มีน้อยมาก เพียงแต่ได้ประสบการณ์เพิ่มขึ้น อาจนำไปใช้บ้างเล็กน้อย
- โครงการเยาวชนไม่ค่อยได้อะไรจากหลักสูตรที่จัดให้

#### 2.5.2 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานและการดำเนินชีวิตหลังรับบริการ

- มีความกระตือรือร้นในการประกอบอาชีพเสริม เพราะมีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น
- มีความมั่นใจว่าสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- พฤติกรรมการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตหลังรับบริการเป็นไปในทางที่ดีขึ้น
- กลุ่มแม่บ้านสามารถอยู่ร่วมกันได้
- สามารถปรับเปลี่ยนระบบการทำงานได้ดีขึ้น
- ไม่เห็นเด่นชัดนักว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอะไร

#### จากมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการ

- โครงการเยาวชนไม่ค่อยบรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากการอบรมไม่มีแรงบันดาลใจใด ๆ ให้ผู้เข้าอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิม ๆ ได้
- คนในชุมชนมีมุมมองที่กว้างขึ้น รับแนวความคิดใหม่ ๆ ได้
- รู้จักประหยัดค่าใช้จ่าย

#### ผลกระทบ

##### 2.5.3 ผลกระทบที่เกิดจากผลผลิตของโครงการตามที่มีมุ่งหวัง

- การได้ลงมือปฏิบัติจริงในระหว่างฝึกอบรม ช่วยเป็นแรงจูงใจที่จะนำไปทำเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว
- เมื่อได้รับความรู้และทักษะในด้านการทำอาหาร แปรรูปผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ก็สามารถนำไปประกอบอาชีพหรือจัดตั้งกลุ่มกิจการ
- เกิดเครือข่ายของกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน
- นำทรัพยากรในชุมชนมาใช้ได้อย่างคุ้มค่า สามารถนำวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้เพื่อเพิ่มมูลค่าได้
- นำความรู้และทักษะที่ได้รับไปเผยแพร่ สอนผู้อื่น



- ช่วยพัฒนาความเป็นอยู่ของผู้รับบริการ
- เกิดแผนชุมชน เพื่อการวางแผนพัฒนาชุมชน
- การแบ่งกลุ่มทำให้เกิดการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มในการฝึกปฏิบัติ

#### 2.5.4 ผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว ผู้เกี่ยวข้องผู้รับบริการ

- สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ เกิดผลดีต่อครอบครัว มีรายได้เพิ่มขึ้นพัฒนาความเป็นอยู่ในครอบครัว

- เมื่อแต่ละครอบครัวมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ชุมชนก็เข้มแข็งขึ้น

- คนในชุมชนเห็นความสำคัญของผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ราชการ และ

ความสามัคคีในชุมชน การบริหารปกครองก็ง่ายขึ้น

- เข้าใจหลักของการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอก

ชุมชน

- กลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน เช่น กลุ่มแม่บ้านมีรายได้เพิ่มขึ้น พัฒนากลุ่มไปได้

- ได้รับทัศนคติที่ดี เช่น อย่างน้อยเมื่อกลับจากฝึกอบรมจะมีผลิตภัณฑ์ของ

ฝากด้วย

- สามารถนำความรู้ไปถ่ายทอดสอนคนอื่น ๆ ในครอบครัวและในชุมชน

ผลข้างเคียง

#### 2.5.5 ผลลัพธ์ที่เกินนอกเหนือจากวัตถุประสงค์โครงการ

- เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานของมหาวิทยาลัย องค์กร

บริหารส่วนท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ราชการ ชุมชน

- เป็นพื้นฐานในการร่วมมือเพื่อสานต่อกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง

- เป็นแรงกระตุ้นและแรงจูงใจให้กับคนในชุมชนให้มีความกระตือรือร้น

ในการดำรงชีพอย่างมีคุณภาพชีวิตเพิ่มขึ้น

- สามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้องและได้ประโยชน์เต็มที่

- ทางหน่วยงานได้ความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ และเป็นการ

ประชาสัมพันธ์หน่วยงานด้วย

- ทำให้บุคคลทั่วไปเข้าใจบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการ

แก่ชุมชนมากขึ้น

- โครงการที่จัดให้แก่เยาวชน ความเป็นวัยรุ่นชาย-หญิงทำให้สนใจกันเอง

มากกว่าสนใจเนื้อหาของการฝึกอบรม

ใหม่ ๆ

- เกิดแนวความคิดใหม่ ๆ ในชุมชน เกิดการรวมกลุ่มเพื่อประกอบอาชีพ

#### 2.5.6 ผลพลอยได้เพิ่มเติมพิเศษนอกเหนือจากวัตถุประสงค์โครงการ

- สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยราชการ ชุมชน
- มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยราชการมากขึ้น
- นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ปรับเปลี่ยนใช้กับสิ่งอื่นในชีวิตประจำวันได้
- เกิดเทคนิคใหม่ ๆ ในการประกอบอาชีพเสริม
- เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในชุมชน
- กลุ่มของชุมชนพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม สร้างรายได้และชื่อเสียงให้

เป็นที่รู้จักมากขึ้น

- กลุ่มแม่บ้านสามารถทำงานร่วมกันกับส่วนรวมได้เป็นอย่างดี เกิดความ

สามัคคีเข้าใจกัน

- หน่วยงานได้รับความชื่นชม เชื่อถือจากผู้ประสานงานมากขึ้น
- นำกระบวนการเรียนรู้ไปใช้แก้ปัญหาในชุมชน
- มีการสร้างพลังกลุ่มชุมชน

#### 2.5.7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ถ้าคัดเลือกให้ได้ผู้เข้าอบรมที่ด้อยโอกาสจริง ๆ หรือผู้ที่สนใจจริง ๆ ก็จะ  
คุ้มกับงบประมาณที่จ่ายไป และจะได้ประโยชน์จริง ๆ มากกว่านี้

- ไม่ควรจัดโครงการฝึกอบรมให้กับเยาวชนทั้งชายและหญิงมาอบรมรวม  
กัน ควรจัดแยกโครงการชาย – หญิงไปเลย

- ชุมชนหลาย ๆ ชุมชนมองข้ามทรัพยากรที่ดีในชุมชนไป หรือ ไม่ทราบ  
วิธีที่จะนำทรัพยากรในท้องถิ่น ไปใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ามากที่สุด ให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อชุมชน  
น้อยที่สุด จึงอยากให้ มีหน่วยงาน หรือองค์กรเข้าไปสนับสนุนช่วยเหลือโดยที่ไม่เอารัดเอาเปรียบชุม  
ชน

จากการประเมินการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนที่จัดในรูปแบบการฝึกอบรม ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง พบว่ามีจุดแข็ง – จุดอ่อน ดังต่อไปนี้

ตาราง 34 จุดแข็ง – จุดอ่อนของการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนที่จัดในรูปแบบการฝึกอบรม ของ  
สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ข้อเสนอแนะ
<p>สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องจัดให้บริการวิชาการแก่ชุมชนเปรียบเป็นสะพานเชื่อมการเรียนรู้สู่ชุมชนเพราะจัดกระบวนการเรียนรู้ให้ชุมชน ฝึกให้ชุมชนเข้มแข็งทำเองได้อย่างต่อเนื่องโดยทางสำนักส่งเสริมวางรากฐานให้</p>	<p>1. ทางสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องขาดการติดตามกลุ่มชุมชนอย่างต่อเนื่องเท่าที่ควร หลาย ๆ กลุ่มชุมชนที่มักจะแยกตัวเนื่องจากไม่เข้มแข็งพอไม่มีที่ปรึกษาที่ใกล้ชิด</p>	<p>1. อาจเพิ่มศูนย์การศึกษา สำหรับบุคลากรประจำการในท้องถิ่นมีแกนนำหรือตัวแทนชุมชนเพื่อให้มีที่ปรึกษาควบคุมติดตามอย่างต่อเนื่องได้</p>
<p>จากนโยบายของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องที่จัดให้มีการบริการวิชาการแก่ชุมชนแบบให้เปล่าโครงการที่จัดจึงได้รับความสนใจ และมีผู้ที่อยากเข้าร่วมมาก เนื่องจากผู้เข้าอบรมไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เรียนฟรี และยังได้ผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่ทำด้วย</p>	<p>2. เนื่องจากเป็นโครงการแบบให้เปล่ากลุ่มเป้าหมายจึงไม่เห็นความสำคัญเท่าที่ควร จัดให้ฟรีจึงเข้าร่วมมองว่าเป็นสิ่งที่ควรได้ไม่ใช่ได้มาจากการช่วยเหลือของรัฐ</p>	<p>2. การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมได้ ส่วนเสียบ้าง ร่วมลงทุน เช่น จ่ายเงินบ้างเล็กน้อย อาจทำให้เขาเห็นคุณค่าในสิ่งที่ได้รับมากขึ้น และคิดนำวิชาความรู้ที่ได้ไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์</p>

ตาราง 34 (ต่อ)

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ข้อเสนอแนะ
<p>การให้บริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบการฝึกอบรมวิธีการฝึกอบรมเป็นวิธีถ่าย</p>	<p>3. การใช้วิธีการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวครั้งเดียว ถ้าผู้เข้าอบรมไม่ได้สนใจจริงจัง ไม่</p>	<p>3. อาจใช้วิธีการอื่นๆควบคู่ไปกับการฝึกอบรมด้วย สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อ</p>

<p>ทอดความรู้ที่ได้ประโยชน์ จัดได้สะดวก เห็นผลได้ชัด เงิน จึงเป็นวิธีที่นิยมใช้กัน</p> <p>นโยบายเน้นให้มีการกระจาย การจัดโครงการ/กิจกรรม ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เน้นการกระจาย กลุ่มผู้รับบริการให้ทั่วถึง</p> <p>มีจุดเน้นของการพัฒนาใน ช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับ อุดมศึกษา ระยะที่ 9 ข้อหนึ่งคือ เป็นโครงการบริการวิชาการที่ จัดให้แก่ชุมชนและผู้ด้อย โอกาสซึ่งเป็นเรื่องที่ดีให้โอกาส ในการเรียนรู้ กับผู้ด้อยโอกาส</p>	<p>ทำให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น</p> <p>4. จากนโยบายกระจายกลุ่ม เป้าหมายทำให้ไม่สามารถ จัดอบรมซ้ำกลุ่มเดิม เพื่อให้ ผู้รับบริการมีความเข้าใจมาก ยิ่งขึ้น เมื่อได้ผลจากการ นิเทศติดตามกลุ่ม ได้ข้อมูล ปัญหาแต่ไม่สามารถนำไปใช้ แก้ปัญหาหรือเพิ่มเติมสิ่งที่ กลุ่มนั้น ๆ ต้องการได้</p> <p>5. มีผู้รับบริการบางคนที่ร่วม โครงการก็ไม่ได้เป็นผู้ด้อย โอกาส/ผู้ยากไร้จริง ๆ แต่ ทางฝ่ายจัดผู้เข้าอบรม ไม่ได้ ทำการคัดเลือกคน</p>	<p>เนื่องเองก็มีพันธกิจและเป้า หมายที่จะให้บริการวิชาการ แก่ชุมชนหลากหลาย รูปแบบ</p> <p>4. ปรับแนวนโยบายให้ สามารถอบรมซ้ำกลุ่มเดิม ได้ จะได้นำผลจากการ นิเทศติดตามไปใช้แก้ ปัญหา หรือเพิ่มส่งเสริม สนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ</p> <p>5. ทางสถานีบริการวิชาการ ชุมชนต้องแจ้งเงื่อนไขใน การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย หรือทางสถานีเป็นผู้คัดเลือก ผู้ที่จะเข้ารับการ อบรมเอง</p>
--	--	---

ตาราง 34 (ต่อ) จุดแข็ง – จุดอ่อนของการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนที่จัดในรูปแบบการฝึกอบรม  
ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ข้อเสนอแนะ
<p>ในการจัดทำโครงการมีการวางแผนก่อนจัดทำโครงการ โดยมีรายละเอียดของแผน</p>	<p>6. ระบบแผนงานบริการวิชาการขาดความยืดหยุ่น</p>	<p>6. ควรมีการปรับระบบแผนงานให้มีความ ยืดหยุ่นขึ้น</p>

<p>งาน ระบุกิจกรรม กำหนดระยะเวลา เนื่องจากทางสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องได้กำหนดให้ทางสถานบริการวิชาการ</p> <p>ชุมชนส่งแผนก่อนจัดทำโครงการ</p> <p>สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องมีวิสัยทัศน์ในการบริการวิชาการได้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเน้นจัดให้ตรงกับความต้องการของชุมชน เพราะเน้นโครงการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพอิสระและพัฒนาคุณภาพชีวิตสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในชุมชน</p>	<p>7. คนในชุมชนส่วนใหญ่ต้องการการเรียนรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยตรงมากกว่าการพัฒนาแนวคิด เพราะไม่ได้เห็นผลในทันที แต่ความจริงแล้วเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นพื้นฐานที่จะดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ</p>	<p>7. ควรมีการเพิ่มการพัฒนาแนวคิดสอดแทรกเข้าไปในโครงการฝึกอบรมด้วยได้</p>
---	---	---

ตาราง 34 (ต่อ)

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ข้อเสนอแนะ
<p>ตามแผนงานปฏิบัติได้กำหนดให้นำทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ทำให้ชุมชนรู้จักจัดการกับทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ สอน</p>	<p>8. หลาย ๆ โครงการขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องชุมชนยังไม่สามารถนำทรัพยากรรอบตัวมาจัดการให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่</p>	<p>8. บางโครงการต้องใช้เวลาในการพัฒนาแนวคิด พัฒนาวิถีชีวิตค่อยเป็นค่อยไป</p>

<p>ให้มองเห็นความสำคัญ ของสิ่งต่าง ๆ รอบตัวไม่ ปล่อยทิ้งอย่างไร้ประโยชน์</p> <p>การติดต่อประสานงานในทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทำให้ สามารถดำเนินการได้ด้วย ดีและยังเกิดประโยชน์ คือ ได้ความสัมพันธ์อันดี ระหว่างหน่วยงาน ข้าราชการ ผู้นำท้องถิ่น ชุมชน โดยเฉพาะหน่วย งาน/องค์กรที่เคยเข้าร่วม โครงการแล้ว จะให้ความ ร่วมมือดีมาก เนื่องจากเห็น ความสำคัญของการบริการ วิชาการของสำนักส่งเสริม และการศึกษาต่อเนื่อง</p>	<p>9. หน่วยงานและบุคคลทั่วไป ไม่ได้รู้จักและไม่ทราบ นโยบาย วัตถุประสงค์ใน การดำเนินงานของสำนักส่งเสริม และการศึกษาต่อเนื่อง เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์</p>	<p>9. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานและนโยบายด้าน การบริการวิชาการแก่ชุมชน ของหน่วยงานแก่บุคคล ทั่วไป</p>
---	--	---

ตาราง 34 (ต่อ)

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ข้อเสนอแนะ
<p>โครงการฝึกอบรมแต่ละ โครงการที่จัดมักประสบ ผลสำเร็จในแง่ของการ บริการ ผู้รับบริการได้รับ ความประทับใจ และมีทัศน คติที่ดีต่อหน่วยงาน ต่อผู้ ปฏิบัติงาน</p>	<p>10. สาธารณชนไม่ได้มี โอกาสทราบข่าวผลโครง การ เนื่องจากไม่ได้เผยแพร่ ความสำเร็จของโครง การให้สาธารณชนทราบ</p>	<p>10. เพิ่มการเผยแพร่ผลการ ดำเนินงานให้สาธารณชน ทราบ</p>

<p>มีการเปิดโอกาสให้ชุมชน ให้ผู้ รับบริการมีส่วนร่วมใน การวางแผนกำหนดหลัก สูตร หัวข้อที่อยากจะเรียน</p> <p>12. มีงบประมาณสนับสนุน แน่นอนจากทาง รัฐบาลที่ จัดสรรเงินให้ทาง มหาวิทยาลัยใช้เพื่อภาระ กิจการบริการวิชาการแก่ ชุมชน</p>	<p>11. ในบางหัวข้อก็ไม่สามารถ จัดให้ได้ตามความต้องการ ของชุมชนเนื่องจากสาเหตุ ต่าง ๆ เช่นขาดวิทยากรที่มี ความชำนาญเฉพาะด้าน</p> <p>12. บางครั้งไม่สามารถจัดให้ ตามความต้องการได้ทั้ง หมด เนื่องจากงบประมาณ มีจำกัดจัดได้เฉพาะที่วาง แผนไว้ในโครงการและไม่ ได้มีเงินทุนสนับสนุนจาก แหล่งอื่นเลย อีกประการ ระเบียบการเงินการคลัง ล่าช้าและมีเงื่อนไขที่ยุงยาก</p>	<p>11. เพิ่มการติดต่อประสาน งานเพื่อติดต่อวิทยากรที่มี ความชำนาญเฉพาะด้าน</p> <p>12. อาจจัดให้มีระเบียบการ เงินการคลังเฉพาะของ สำนักส่งเสริมและการ ศึกษาต่อเนื่อง และมีการ สำรองเงินเพื่อโครงการที่ ขอมาเพิ่มจากที่วางแผนและ การหาทุนสนับสนุนจาก แหล่งอื่นนอกเหนือจาก มหาวิทยาลัยเพิ่มเติม</p>
--	---	--

3. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขของการจัดบริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบของ  
การฝึกอบรม สรุปได้ว่า มีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นจากสาเหตุหลักดังนี้

- นโยบายของรัฐบาล
- สถานการณ์ในภาคใต้
- ระบบแผนงานของมหาวิทยาลัย
- ระเบียบการเงินการคลัง
- ปัจจัยสนับสนุน
- ความต้องการของชุมชน
- การรวมกลุ่มชุมชน
- การประสานงาน

มีแนวทางแก้ไข โดยการปรับปรุงเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- นโยบาย

- แผนงาน
- งบประมาณ
- การประสานงาน
- บุคลากร
- การจัดองค์กร
- หลักสูตรเนื้อหาสาระ
- วิทยากรและกลุ่มเป้าหมาย
- การประชาสัมพันธ์

ซึ่งแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะเหล่านี้ก็เพื่อให้การจัดบริการวิชาการแก่ชุมชน ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

### อภิปรายผล

การวิจัยเชิงประเมินการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งมุ่งประเมินเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการบริการวิชาการแก่ชุมชน จุดแข็ง – จุดอ่อนของการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบของการฝึกอบรม รวมถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการจัดบริการวิชาการแก่ชุมชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มีประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนที่จัดในรูปแบบการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน แยกกับผลการประเมินก่อนการฝึกอบรมที่พบว่ามีการเตรียมความพร้อมก่อนจัดโครงการอยู่ในระดับมาก แสดงว่าก่อนจัดโครงการมีความพร้อมมาก แต่เมื่อได้ดำเนินการโครงการไป และด้วยเนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ทำให้สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนที่จัดฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับผลการศึกษารูปแบบการบริการวิชาการแก่สังคมของวิทยาลัยครูภาคเหนือ (ชูชีพ พุทธประเสริฐ, 2534 : 159) ที่มีสภาพการดำเนินงานปานกลางในทุกเรื่องเช่นกัน



1.1 สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนด้านงบประมาณและทรัพยากร โดยเฉลี่ย มีความเหมาะสมปานกลาง ทางสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องได้รับเงินงบประมาณสำหรับการบริการวิชาการแก่ชุมชนอยู่แล้ว ซึ่งในกรณีนี้การบริการแบบให้เปล่าชุมชนจึงมีความต้องการสูง แต่งบประมาณที่ได้รับก็เหมาะสมเพียงพอต่อการดำเนินงานอย่างมาก เนื่องจากก่อนจัดโครงการในแต่ละปีงบประมาณมีการวางแผนเพื่อขอเงินงบประมาณสนับสนุน ทางผู้ปฏิบัติงานจึงได้วางแผนดำเนินโครงการแต่ละโครงการ โดยคำนึงถึงงบประมาณด้วย คือ ในแต่ละโครงการ หลักสูตร กลุ่มเป้าหมาย และงบประมาณต้องเหมาะสมกัน เมื่อดำเนินงานไปตามแผนที่วางไว้ งบประมาณจึงเพียงพอสำหรับความเหมาะสมของงบประมาณ ต่อผู้รับบริการ ที่เหมาะสมปานกลางนั้น เนื่องจากในบางโครงการผู้เข้าอบรมมีจำนวนมากว่ากลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผน จึงต้องมีการจัดสรรงบประมาณจากส่วนอื่นมารองรับ ซึ่งผลที่ได้ก็ตรงกับผลของการประเมินความพร้อมความเป็นไปได้ของการดำเนินโครงการก่อนการฝึกอบรม ที่พบว่ามีความพร้อมของงบ-ประมาณ ทรัพยากรสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนอยู่ในระดับมาก ส่วนในประเด็นการ ผสมผสานทรัพยากร อยู่ในระดับปานกลางเช่นกันจึงควรมีการวางแผนให้มีการผสมผสานทรัพยากรมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของชูชีพ พุทธิประเสริฐ (2534 : 173) ที่ให้มีการวางแผนจัดโครงการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างโครงการและระหว่างหน่วยงาน แต่ในอีกประเด็น คือ ความช่วยเหลือด้านงบประมาณจากแหล่งอื่นนอกเหนือจากมหาวิทยาลัย ที่ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากแหล่งอื่นเลย ใช้งบประมาณจากมหาวิทยาลัยทั้งหมด ซึ่งตรงกับข้อมูลจากการนำเสนอในการประชุมสรุปผลดำเนินการบริการวิชาการชุมชนของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ปีการศึกษา 2546 ที่ว่า การบริการแบบให้เปล่าใช้เงินสนับสนุนจากรัฐบาล 100 % ซึ่งขัดกับนโยบายบริการวิชาการแก่ชุมชนของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องที่มีนโยบายเชิงคุณภาพ ให้ยึดหลักการหาแหล่งทุนอื่นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานด้วย ซึ่งทางสถานีบริการวิชาการไม่ได้ปฏิบัติ แต่ทางสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องอาจมีการหาแหล่งทุนอื่นมาสนับสนุนการบริการวิชาการในรูปแบบอื่น ๆ

1.2 สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนด้านลักษณะวิธีการดำเนินงานเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการเป็นส่วนใหญ่ อาจมีบ้างที่ต้องยืดหยุ่นไปตามสถานการณ์ แต่วิธีการที่ใช้ดำเนินการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหามากเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจมากที่สุด โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินการจัดบริการวิชาการอย่างมาก ส่วนในประเด็นความหลากหลายของวิทยากรมีการกำหนดวิทยากรตามความชำนาญต่อหลักสูตรที่จัด มีทั้งวิทยากรของหน่วยงานเอง หรือบางโครงการที่บุคลากรของหน่วยงานไม่มีความชำนาญก็เชิญวิทยากรจากที่อื่น เช่นเดียวกันกับผลการดำเนินงานบริการชุมชนของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อ

เนื่อง ปีการศึกษา 2546 ที่รายงานว่าการบริการแบบให้เปล่าในปี 2546 ใช้วิทยากรของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ร้อยละ 40 วิทยากรภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ร้อยละ 30 และวิทยากรภายนอกมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ร้อยละ 30

1.3 สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนด้านการดำเนินงานที่ปฏิบัติจริงเมื่อเทียบกับแผน การดำเนินงานเป็นไปตามแผนเป็นส่วนมาก ทั้งกิจกรรมของผู้รับบริการ ระยะเวลาดำเนินงาน และผู้รับบริการที่ตรงกลุ่มเป้าหมายเป็นส่วนมาก ซึ่งเนื่องจากในช่วงต้นปี พ.ศ. 2547 เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในท้องถิ่น 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานไปบ้างตามสถานการณ์แต่ก็ตรงกับแผนที่วางไว้เป็นส่วนใหญ่

1.4 สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนด้านการประสานงานและการสร้างเครือข่าย มีการประสานงานกับชุมชนกลุ่มเป้าหมาย การนิเทศ ติดตามและให้คำแนะนำกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการประสานงานกับชุมชนกลุ่มเป้าหมายมีความสำคัญและจำเป็นมาก ดังข้อเสนอแนะในรายงานการวิจัยของเบญจนาฏ ดวงจิโน (2536 : 53) บอกว่าการพัฒนางานเกี่ยวกับการบริการการศึกษาแก่ประชาชนควรใช้หลักของการประสานงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานเพื่อลดปัญหาการซ้ำซ้อน ประหยัดกำลังคนและวัสดุอุปกรณ์ สอดคล้องกับประสิทธิ์ เทียมเดช (2521 : 52) ที่พบว่า วิทยาลัยครูยังให้บริการชุมชนในทุก ๆ ด้านไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้นำท้องถิ่น เนื่องจากไม่ได้ประสานงานกับผู้นำท้องถิ่นในเรื่องความต้องการบริการวิชาการว่าต้องการด้านใด มากน้อยเพียงใด ซึ่งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏเองมองเห็นปัญหาเหล่านี้จึงได้เน้นเรื่องการประสานงานเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งในการบริการวิชาการ ส่วนในการนิเทศ ติดตาม ให้คำแนะนำกลุ่มนั้น ก็มีการปฏิบัติอยู่แต่อาจไม่ได้ติดตามอย่างต่อเนื่องเนื่องจากบุคลากรมีจำกัด ดังปัญหา อุปสรรคของการจัดกิจกรรมบริการการศึกษา (เบญจนาฏ ดวงจิโน, 2536 : 47) คือ ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลโครงการ เพราะมีภาระงานอื่นมากอยู่แล้ว

ส่วนการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วิธีการ เนื้อหา หลักสูตรนั้น พบว่าชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมปานกลาง ซึ่งในการปฏิบัติการกำหนดแผนอาจต้องร่วมกันทั้งฝ่ายผู้จัดและผู้รับบริการ ดังรายงานสรุปการดำเนินงานและติดตามประเมินผลโครงการฝึกอบรม (สถานีบริการวิชาการชุมชน อำเภोजะนะ, 2545 : 46) ถึงการจัดฝึกอบรมที่ต้องบูรณาการให้สอดคล้องกับศักยภาพและทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน ซึ่งเป็นความต้องการเรียนรู้ของชุมชนด้วย โดยประสานกับหน่วยงานที่ทำงานในพื้นที่ร่วมกับชุมชน นั่นคือ เน้นการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในด้านการบริหารและการดำเนินการมากขึ้น มีแนวนโยบายการวางแผนร่วมมือกับหน่วยงานอื่น สอดคล้องกับลักษณะของงานบริการวิชาการ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2537 : 1) คือ การสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยง

ระหว่างมหาวิทยาลัยกับสังคมภายนอกด้วย แต่ในปัจจุบันสำนัก ส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องเป็นผู้จัดโครงการเองเพียงอย่างเดียว มีจัดร่วมกับหน่วยงานอื่นบ้างแต่เล็กน้อย

1.5 สภาพการบริการวิชาการแก่ชุมชนด้านความพร้อมของหน่วยงานที่จัดและ ผู้รับบริการ บุคลากรมีความสามารถในการจัดกิจกรรมของโครงการมาก เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมานานจนมีความชำนาญและเข้าใจในระบบงานบริการวิชาการแก่ชุมชนเป็นอย่างดีจึงสามารถปฏิบัติได้ดี เพราะสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องเองก็มีพันธกิจที่จะส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในงานบริการวิชาการ แม้ว่าสภาพปัจจุบันจำนวนบุคลากรกับงานของโครงการจะเหมาะสมปานกลาง เนื่องจากบุคลากรมีจำกัด และที่ผู้รับบริการมีความพร้อมเข้ารับการอบรมปานกลาง เนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้บางโครงการต้องมีการเปลี่ยนแปลงกลุ่มเป้าหมายโดยกระทันหัน แต่ก็ถือได้ว่าผู้รับบริการก็มีความพร้อมพอสมควร

## 2. การประเมินการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนที่จัดในรูปแบบการฝึกอบรม

### 2.1 ประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม

#### 2.1.1 หัวข้อ / เนื้อหาโครงการตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชน

สูงมาก ซึ่งตรงกับการสำรวจจากรายงานสรุปความต้องการของผู้รับบริการจากการนิเทศ ติดตามกลุ่มในปีงบประมาณ 2546 ทุกหัวข้อสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นโครงการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพอิสระและพัฒนาคุณภาพชีวิต ดังวิสัยทัศน์ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องที่ให้บริการวิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยมีแนวนโยบายในการบริหารงาน คือมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายตรงตามความต้องการของ ชุมชน สังคม ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อตอบสนองการพัฒนาประเทศ จึงเกิดการพัฒนาลัทธิสูตรและเลือกเน้นจัดเฉพาะที่จะเป็นประโยชน์หรือเกิดผลต่อชุมชน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืนต่อไปเช่นเดียวกันกับผลการศึกษาค้นคว้าความต้องการของสังคมในการรับบริการวิชาการจากวิทยาลัยครู (ชูชีพ พุทธรประเสริฐ, 2534 : 160) ที่พบว่าความต้องการการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของภาคเหนือมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการอาชีพเป็นอันดับหนึ่ง จึงพัฒนาให้มีการวางแผนกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมายเป้าหมาย ในการวางแผนงานบริการวิชาการแก่สังคม เน้นบริการด้านเศรษฐกิจและการอาชีพ ตรงกับประสิทธิ์ เทียมเดช (2521 : 52) ที่พบว่าผู้นำท้องถิ่นให้ความสำคัญกับการบริการวิชาการด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการอาชีพเป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน ซึ่งขัดแย้งกับจรัส นาคบำรุง (2530 : 128) ที่พบว่าสหวิทยาลัยทักษิณให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนด้านเศรษฐกิจและการอาชีพอยู่ในระดับน้อย

#### 2.1.2 หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายของรัฐและของมหาวิทยาลัย เนื่อง

จากมหาวิทยาลัยรับยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานของรัฐบาลมาแยกเป็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งทางมหาวิทยาลัยก็มีข้อกำหนดให้แผนงาน / หลักสูตรของหน่วยงาน สอดคล้องกับแผนงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัยด้วย ดังนั้นทางสำนักส่งเสริมและการศึกษา ต่อเนื่องจึงได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานโดยคำนึงถึงให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยด้วย

2.1.3 ปัญหา และความต้องการของชุมชนสามารถแก้ไขได้ดีด้วยการฝึกอบรม ส่วนใหญ่คนในชุมชนต้องการการเรียนรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยตรงมากกว่าการพัฒนาแนวคิด จิตสำนึก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ไม่ได้เห็นผลชัดเจนจึงไม่ให้ความสำคัญเท่าไร ทั้ง ๆ ที่สำคัญในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพเช่นกัน ดังนั้น ปัญหาและความต้องการของชุมชนจึงมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจและการพัฒนาอาชีพ ซึ่งเรื่องเหล่านี้สามารถเรียนรู้โดยการใช้การฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการอบรมเชิงปฏิบัติการ คือ มีการปฏิบัติจริงควบคู่ไปด้วย สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2542 – 2544 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2545 : 46) คือการให้บริการแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม ให้บริการมุ่งเน้นการให้ความรู้เพื่อการพัฒนาอาชีพ ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระด้วยวิธีการฝึกอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่นเดียวกันกับการบริการวิชาการแก่ชุมชนของคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรม สัมมนาเช่นกัน อาทิ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (2545 : 8) ใช้การอบรมสัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้ คณะศึกษาศาสตร์ (2543 : 16) จัดโครงการต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้ในวิชาชีพและบริการวิชาการอื่น ๆ แก่ชุมชนในรูปแบบการจัดอบรม สัมมนา คณะวิทยาการจัดการ (2531 : 66) จัด กิจกรรมเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนภาคใต้ โดยจัดในลักษณะของการประชุม สัมมนา และฝึกอบรม ลักษณะเดียวกันกับผลการวิจัยของ มณฑป ไชยชิต (2536 : บทคัดย่อ) พบว่าในการบริการวิชาการมีบุคคลสนใจเข้าร่วมในแต่ละโครงการฝึกอบรมเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับจิระ คำบุญเรือง (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าธุรกิจฝึกอบรมเป็นที่ต้องการของบริษัทต่าง ๆ ในอนาคตความต้องการในการใช้บริการของธุรกิจฝึกอบรมร้อยละ 97 ยังคงจะใช้บริการจากธุรกิจฝึกอบรม ดังนั้นวิธีการฝึกอบรมจึงยังคงเป็นรูปแบบที่ควรใช้ในการบริการวิชาการแก่ชุมชน หรืออาจใช้ควบคู่ไปกับวิธีการอื่น ๆ ก็ได้

## 2.2 ประเมินความพร้อมความเป็นไปได้ของการดำเนินโครงการ ก่อนการฝึกอบรม

2.2.1 การเตรียมความพร้อมก่อนจัดโครงการอยู่ในระดับมาก มีการศึกษาถึงความจำเป็นในการจัดโครงการ โดยการร่วมประชุมเพื่อหารือวางโครงการที่จะจัด พิจารณาความต้องการของชุมชนด้วย เพราะการจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ก็ต้องทำการ

วิเคราะห์ความต้องการของชุมชนเสียก่อน สำหรับคณะผู้ปฏิบัติงานพอเพียงกับการดำเนินการจัดโครงการแต่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีการวางแผนและกำหนดกระบวนการในการดำเนินโครงการ ทางสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องเองก็มีการกำหนดให้ทางสถานบริการวิชาการชุมชนต้องส่งแผนการปฏิบัติให้กับสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องก่อนปฏิบัติงานด้วย

2.2.2 ความเหมาะสมของจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิธีการโดยรวม สถานบริการวิชาการชุมชน มีความพร้อมในเรื่องของจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิธีการมากกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะประเด็นเป้าหมายสอดคล้องนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง เนื่องจากมหาวิทยาลัยกำหนดให้แผนงาน / หลักสูตรของหน่วยงานต้องสอดคล้องกับแผนงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย เมื่อมีการวางแผนงานจึงต้องดูความสอดคล้องด้วย นอกจากนี้จุดมุ่งหมายยังสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม แต่ละกลุ่ม เป้าหมายแต่ละชุมชนสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน ดังที่ชูชีพ พุทธประเสริฐ (2534 : 155) ได้วางแผนให้บริการวิชาการตามความต้องการความพร้อมของท้องถิ่น และให้ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพมีโอกาสรับบริการอย่างทั่วถึง โดยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานที่มีความเหมาะสมสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีการกำหนดขอบข่ายงานอย่างชัดเจน

2.2.3 ความพร้อมของงบประมาณ ทรัพยากร ที่อยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางรัฐบาลได้จัดสรรเงินงบประมาณให้ทางมหาวิทยาลัยได้ใช้ดำเนินการเพื่อการบริการวิชาการอยู่แล้วจึงมีงบประมาณรองรับโครงการ มีทรัพยากรสำหรับใช้ในโครงการ แต่สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องและสถานบริการวิชาการชุมชนไม่ได้มีการหาเงินทุนจากแหล่งอื่นนอกเหนือจากทางมหาวิทยาลัยมาสนับสนุนโครงการการฝึกอบรมนี้เลย อาจเป็นเพราะเป็นโครงการที่จัดแบบให้เปล่าและแต่ละโครงการก็เป็นโครงการที่จัดให้เฉพาะกลุ่ม ในระยะสั้น ๆ จึงไม่ต้องใช้เงินทุน สนับสนุนจากแหล่งอื่น

2.2.4 โอกาสของการประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเนื้อหาสาระของโครงการสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการบริการวิชาการแก่ชุมชน สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน สภาพแวดล้อมก็เอื้อต่อการดำเนินการโครงการให้ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการวางจุดมุ่งหมายโครงการต้องดูวิถีชีวิต ท้องถิ่น ทรัพยากรในชุมชน เพื่อการเรียนรู้ในการจัดการสิ่งเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การจัดโครงการจึงมีความเป็นไปได้สูง

2.3 ประเมินกระบวนการดำเนินการโครงการฝึกอบรม เป็นการประเมินในระหว่างการจัดฝึกอบรม ซึ่งปฏิบัติได้ดีปานกลางในทุกด้าน

2.3.1 การวางแผนการจัดโครงการ โดยเฉลี่ยปฏิบัติได้ดีปานกลาง มีประเด็นที่ปฏิบัติได้ดีมาก โดยเฉพาะ การวางแผนกำหนดโครงการ วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมายเนื่องจากแผน

งานโครงการสอดคล้องกับนโยบายการบริการวิชาการแก่ชุมชนของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องอยู่แล้ว จึงสามารถกำหนดได้ชัดเจน อีกประเด็น คือ การติดต่อประสานงานกลุ่มเป้าหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการเกิดปัญหาจากการประสานงานที่ไม่ดีในการจัดโครงการฝึกอบรมในปิงบประมาณก่อน ๆ เป็นประสบการณ์ให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปปรับปรุงเพื่อ ป้องกันปัญหาเหล่านั้น การติดต่อประสานงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เข้าใจตรงกันทุกฝ่าย ส่วนประเด็นที่ต้องมีการปรับปรุง คือ การประชาสัมพันธ์นโยบายในการบริการวิชาการแก่บุคคลทั่วไปแม้แต่กลุ่มผู้รับบริการเองที่อบรมเสร็จแล้วแต่ยังไม่เข้าใจถึงนโยบายในการบริการวิชาการแก่ชุมชนของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่จัดให้ ทราบแต่ว่าได้ฝึกทำขนม ทำอาหาร ฝึกวิชาชีพต่าง ๆ กับครูจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เท่านั้น คณะ ผู้ปฏิบัติงานยังขาดการประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของเบญจนาฏ ดวงจิโน (2536 : 47) ที่พบว่า การจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบมีปัญหาอุปสรรค ในด้านการ ประชาสัมพันธ์โครงการ ซึ่งสอดคล้องกับชูชีพ พุทธประเสริฐ (2534 : 155) ที่ให้มีการจัด ประชาสัมพันธ์ศูนย์ข้อมูลในท้องถิ่น ในการบริการวิชาการแก่ชุมชนเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบนโยบายและมาใช้บริการมากขึ้น เนื่องจากพบว่าสภาพปัญหาของการบริการวิชาการเกิดจากการขาดการประชาสัมพันธ์ด้วยส่วนหนึ่งเช่นกัน

2.3.2 การดำเนินการจัดโครงการ ปฏิบัติได้ดีปานกลางเกือบทุกประเด็น มีเพียง 1 ประเด็นที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับดีมาก คือ โครงการมีการระบุกิจกรรมและกำหนดระยะเวลาไว้ชัดเจน เนื่องจากคณะดำเนินงานมีแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงมีการกำหนดกิจกรรมและระยะเวลาที่ชัดเจนได้ ซึ่งมาจากการร่วมประชุมปรึกษาหารือตามนโยบายการบริหารจัดการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องที่ให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมและดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของตน การดำเนินการจึงเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการประเมินความพร้อมความเป็นไปได้ของการดำเนินโครงการก่อนการฝึกอบรม และผลประเมินการวางแผนการจัดโครงการที่พบว่าการวางแผนกำหนดโครงการ วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย ปฏิบัติได้ดีมาก เมื่อมีแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ก็ทำให้การดำเนินการเป็นไปด้วยดี ในการดำเนินการจัดโครงการประเด็นที่สำคัญควรเพิ่มเติม คือ การบูรณาการกิจกรรมฝึกอบรมให้สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของผู้ รับบริการและการประยุกต์ใช้ทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพราะเป็นสิ่งใกล้ตัวของผู้รับบริการ เช่นเดียวกันกับสถาบันการศึกษาทั่วไปในปัจจุบันที่จัดให้มีการเรียนรู้จากสิ่งรอบตัว เช่น วิทยาลัยชุมชน เป็นสถาบันการศึกษาที่ยึดหลักการที่ว่าเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาในการบริหารจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนมาจัดการศึกษาให้เกิดประโยชน์และเป็นไปอย่างกว้างขวาง (สำนักส่งเสริมวิทยาลัยชุมชน, 2545 : 4)

2.3.3 การควบคุมติดตามประเมินผลโครงการ ปฏิบัติได้ดีปานกลาง มีการ

ติดตามความก้าวหน้าโครงการ การควบคุมกำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาและ ขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีการกำหนดวิธีการประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการประเมินประสิทธิผล ตามวัตถุประสงค์และสรุปผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ แต่สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การศึกษาปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน เพราะจะได้นำมาวิเคราะห์ควบคู่กับการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผลที่ได้จากโครงการก็ควรเผยแพร่สู่สาธารณชน เพื่อเป็นการเผยแพร่ความสำเร็จของโครงการให้สาธารณชนทราบ

## 2.4 ประเมินผลของโครงการฝึกอบรม

2.4.1 ปฏิบัติการตอบสนองต่อความเหมาะสมในการจัดโครงการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความเห็นว่าการจัดโครงการฝึกอบรมมีความเหมาะสมมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการเห็นว่าวิทยากรมีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมา คือ ประโยชน์และทักษะที่ได้รับ เนื้อหาสาระในการฝึกอบรม หัวข้อโครงการ ความสอดคล้องระหว่างหัวข้อและเนื้อหา เอกสารที่แจก วันเวลาที่จัดอบรม และช่วงระยะเวลาในการจัดอบรม ตามลำดับ เหตุผลที่ผู้รับบริการเห็นว่าวิทยากรมีความเหมาะสม เนื่องจากวิทยากร และผู้ปฏิบัติงานแต่ละท่านจะเป็น ผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องที่ฝึกอบรมเป็นอย่างดี สามารถสอนให้ผู้รับบริการเข้าใจได้โดยง่าย และสามารถปฏิบัติหน้าที่วิทยากรได้ดีมาก มีความเป็นกันเองกับผู้เข้าอบรม ทุก ๆ คน สามารถซักถามข้อสงสัยได้ตลอดเวลา การสอนเป็นไปอย่างสบายไม่เครียดเพราะผู้เข้าอบรมบางคนไม่มี พื้นฐานมาก่อน ต้องอธิบายพื้นฐานในแต่ละหลักสูตรด้วยจึงทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ วิทยากรมาก

สำหรับเรื่องเอกสารที่แจกประกอบการฝึกอบรมผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมมีเพียงบางความเห็นที่บอกว่าควรปรับปรุงเอกสารเนื่องจากไม่ชัดเจน และน้อยเกินไป ซึ่ง สอดคล้องกับปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมของจิระ คำบุญเรือง (2540 : บทคัดย่อ) เป็นปัญหาที่ ประสบจากการฝึกอบรมเองมากที่สุด คือ ปัญหาเอกสารประกอบคำบรรยายมีน้อย ซึ่งปัญหานี้ส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมมากเช่นกัน ส่วนในเรื่องของเวลาขึ้นอยู่กับความสนใจในการฝึกอบรมของผู้รับบริการมากกว่า เพราะมีทั้งเห็นว่าระยะเวลาเหมาะสมแล้ว ระยะเวลามากเกินไปและระยะเวลา น้อยเกินไป

2.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของสำนัก ส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรมสูงมากถึง ร้อยละ 99.43 เช่นเดียวกันกับผลจากการประเมินของปีงบประมาณ 2544 และ 2545 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 87.5 และ 85.5 ตามลำดับ เนื่องจากผู้รับบริการมีความเห็นว่า หลักสูตร / เนื้อหาตรง

กับความต้องการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเห็นว่าโครงการที่จัดควรเป็นหน้าที่ของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพราะ หลักสูตรที่จัดก็ไม่ได้เกิดความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น นอกจากนี้ยังต้องการความรู้จากการฝึกอบรมอีก ถ้ามีโอกาสจะเข้าร่วมฝึกอบรมอีกแน่นอน สอดคล้องกับผลจากการศึกษาความต้องการความรู้ต่าง ๆ ของประชาชน (ซูชีพ พุทธิประเสริฐ, 2534 : 160) ที่พบว่าประชาชนต้องการรับบริการวิชาการมากในทุกเรื่อง และผู้รับบริการทุกคน (ร้อยละ 100) ต้องการให้สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องให้ความช่วยเหลือ/สนับสนุนหลังการฝึกอบรม โดยต้องการให้จัดอบรมในสาขาวิชาต่าง ๆ อีกมากที่สุด ซึ่งในปี พ.ศ. 2545 มีผู้ต้องการการสนับสนุนหลังฝึกอบรม ร้อยละ 90.9 เห็นได้ว่าปัจจุบันผู้รับบริการต้องการให้มีการสนับสนุนหลังฝึกอบรมมากขึ้น อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการเห็นความสำคัญของความรู้ที่ได้รับมากขึ้น จากที่ไม่ค่อยได้ใช้ประโยชน์ ก็นำความรู้ไปใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น นำไปประกอบอาชีพและพัฒนาผลผลิตให้ดีขึ้น มุ่งมั่นที่จะมีผลผลิตเพื่อเป็นผลิตภัณฑ์หลักของกลุ่ม เช่น เป็น 1 ผลิตภัณฑ์ 1 ตำบล บางกลุ่มนำผลิตภัณฑ์เข้าประกวด นำชื่อเสียงสู่กลุ่มสู่ ชุมชน ดังนั้นผู้รับบริการจึงมีความต้องการการสนับสนุนหลังการฝึกอบรมในลักษณะต่าง ๆ นอกจากต้องการฝึกอบรมเพิ่มแล้วยังต้องการการจัดตั้งกลุ่มเพื่อดำเนินกิจการ ต้องการให้มีการพัฒนาคุณภาพการผลิต การสนับสนุนแหล่งเงินทุน การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ การประสานงานขอความร่วมมือกับส่วนราชการ เอกชน และการนิเทศติดตามอย่าง ต่อเนื่อง

2.4.3 พฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความสนใจในการฝึกอบรม เนื่องจากผู้รับบริการให้ความสนใจ ร่วมซักถามวิทยากรทั้งขณะเรียนภาคปฏิบัติและขณะลงมือปฏิบัติ ร่วมเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ มีการแบ่งหน้าที่และช่วยเหลือกันภายในกลุ่ม หลังการฝึกอบรมมีการเรียนรู้สามารถทำได้เองมากขึ้น และยังมีการประยุกต์ทำสิ่งทีคล้าย ๆ กันได้ มีบ้างเป็นบางโครงการที่ผู้รับบริการไม่ได้ให้ความสนใจมากนัก คือโครงการที่จัดให้แก่เยาวชนชาย – หญิงรวมกัน อาจเนื่องจากความเป็นวัยรุ่นทำให้ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับความรู้ที่จะได้ไปประกอบอาชีพในอนาคตได้ อีกประการเยาวชนสนใจเพศตรงข้ามมากกว่าเนื้อหาการฝึกอบรม

พัฒนาการหลังการฝึกอบรม มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์ มีทักษะและความชำนาญในวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ และมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชน ผู้รับบริการคาดว่าสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านเป็นพื้นฐานในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากที่สุด รองลงมาคือ การดำเนินชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ พัฒนาความเป็นอยู่ในครอบครัว เพิ่มรายได้ของตนเอง และใช้เพื่อแนะนำสั่งสอนผู้อื่นได้น้อยที่สุด สอดคล้องกับเบญจนาฏ ดวงจิโน (2536 : 48) ที่พบว่า ผู้รับบริการ



ได้ให้ความเห็นว่า การเข้ารับการศึกษาอบรมในโครงการต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ ใช้ในชีวิตประจำวันและเป็นพื้นฐานในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ในระดับมาก ใช้แนะนำสั่งสอนผู้อื่นในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการคิดว่าตนยังไม่รู้ไม่เข้าใจอย่างแม่นยำ ชัดเจน ยังต้องการการเรียนรู้เพิ่มเติมอีก ไม่มั่นใจในความรู้ที่ตนได้รับ ไม่สามารถสอนผู้อื่นต่อได้

2.4.4 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรม โดยรวมผลอยู่ในระดับมาก ประเด็น ที่มีผลสูงสุด คือ โครงการมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน เนื่องจากทางผู้ปฏิบัติงานได้ทำการศึกษาความต้องการของชุมชนก่อนกำหนดหัวข้อโครงการ และโครงการที่จัดส่วนใหญ่ก็เป็นโครงการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพอิสระและพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับวิถีชีวิตชาวบ้านอยู่แล้ว การใช้ทรัพยากรและวิธีการในการดำเนินการโครงการเหมาะสม เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจสอบดูว่าในท้องถิ่นของกลุ่มเป้าหมายมีวัตถุดิบ ทรัพยากรอะไรบ้าง อาจใช้การประสานงานให้ทางกลุ่มมีส่วนร่วมในการกำหนดหลักสูตรที่จะเรียน ผลผลิตที่ได้รับเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ช่วยแก้ปัญหาชุมชนได้ เช่น ชุมชนขาดการจัดการทรัพยากร จะได้นำความรู้ไปใช้จัดการทรัพยากรที่มีอยู่

2.5 การติดตามผลการฝึกอบรม ทั้งผลจากโครงการฝึกอบรม ผลกระทบและผลข้างเคียง ผลจากโครงการอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าสูงสุด คือ ผู้รับบริการมีความรู้สึกดีต่อหน่วยงานที่จัด เนื่องจากเป็นโครงการแบบให้เปล่า มีที่พัก มีอาหารเลี้ยง และอีกส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการพึงพอใจต่อวิทยากรด้วย เพราะวิทยากรและผู้ปฏิบัติงานทุกคนพูดคุยด้วยดี เป็นกันเอง สอนได้ดี ผู้รับบริการชอบเลยรู้สึกดีต่อหน่วยงานที่จัด

ผลจากโครงการฝึกอบรมที่เห็นชัด คือ การที่ผู้รับบริการได้รับความรู้และทักษะจากการฝึกอบรม ส่วนการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนใหญ่ก็นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ที่จะนำไปประกอบอาชีพน้อยมาก เนื่องจากผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีอาชีพหลักทำอยู่แล้ว มีบางส่วนที่นำไปประกอบเป็นอาชีพเสริม แต่จากการได้อยู่ร่วมกันต้องเรียนรู้การใช้กระบวนการกลุ่ม แบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบทำให้รู้จักปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน จะได้ช่วยกันสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในชุมชน สอดคล้องกับนโยบายของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องในด้านการจัดการที่ใช้วัฒนธรรมการทำงานแบบเรียนรู้ร่วมกัน แนวคิดการดำเนินงานการให้บริการมุ่งเน้นให้ ชุมชนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาอาชีพเพื่อสร้างรายได้ สำหรับประชาชนผู้ด้อยโอกาสในชนบทภาคใต้ ทั้งระดับบุคคล กลุ่ม องค์กร เครือข่าย รวมทั้งสร้างกระบวนการเรียนรู้ด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วมและบูรณาการ เกิดเครือข่ายของกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน ร่วมกันสร้างแผน ชุมชนเพื่อการพัฒนาชุมชนได้ นอกจากนี้ยังมีผลพลอยได้ผู้รับบริการเข้าใจหลักของการติดต่อประสานงาน เห็นความสำคัญของผู้นำ

ท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ข้าราชการ ทำให้ง่ายต่อการบริหาร ปกครองขึ้น เป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนกับหน่วยราชการ และหน่วยงานที่จัดก็ได้รับความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ และเป็น การประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้รู้จักกว้างขวางออกไป

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน โดยการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน โดยการฝึกอบรม

1.1 ในการนิเทศติดตามผลโครงการให้เน้นการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่ามุ่งติดตามผลการใช้งบประมาณเพียงอย่างเดียว

1.2 ส่งเสริมพัฒนาบุคลากร โดยอาจส่งบุคลากรไปอบรมเพิ่มความรู้ในหัวข้อที่ เกี่ยวข้องกับโครงการเดิม เป็นหลักสูตรต่อเนื่อง เนื่องจากชุมชนยังต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความ สามารถ และหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือในด้านทักษะการประกอบอาชีพ และการพัฒนา คุณ ภาพชีวิต

1.3 เพิ่มแนวทางการบริการวิชาการแก่ชุมชนโดยใช้ศูนย์การศึกษาสำหรับ บุคลากรประจำการในท้องถิ่น อาจใช้การฝึกอบรมให้แก่แกนนำหรือตัวแทนชุมชน เพื่อให้เป็น บุคลากรประจำการในพื้นที่ เพื่อส่งเสริมให้มีการควบคุมติดตามอย่างต่อเนื่องได้ เนื่องจากมีบุคลากร ประจำการแต่ละชุมชน ใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชนมากกว่า

1.4 จากปัญหาระเบียบปฏิบัติการทำให้ไม่สามารถจัดอบรมซ้ำกลุ่มเดิมอย่าง ต่อเนื่องได้ อาจให้มีการยืดหยุ่นในระเบียบวิธีปฏิบัติ เพื่อให้สามารถจัดอบรมซ้ำกลุ่มเดิมที่ต้องการได้

1.5 ให้รัฐบาลพัฒนาระบบงบประมาณ โดยดูจากผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติ งานในแต่ละปี และคำนึงถึงค่าตอบแทนวิทยากรและเจ้าหน้าที่ด้วย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 การพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบอื่น ๆ
- 2.2 วิเคราะห์ประเด็นเครือข่ายชุมชน
- 2.3 ศึกษาความต้องการและแนวทางช่วยเหลือชุมชนทุกกลุ่มเป้าหมาย
- 2.4 สสำรวจทรัพยากรต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อนำผลมาใช้วางแผนโครงการ
- 2.5 วิเคราะห์งบประมาณและอัตรากำลังที่จะใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน

2.6 พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ และเครือข่ายข้อมูลในงานบริการวิชาการ  
จัดทำระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการบริการวิชาการ

2.7 พัฒนาหลักสูตร โครงการฝึกอบรมเพื่อเลือกจัดเฉพาะที่เป็นประโยชน์หรือ  
เกิดผลต่อชุมชนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน