รายงานการวิจัยเรื่อง

การพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการชุมชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Development of Academic Service Model for Prince of Songkla University

เบญจนาฏ ดวงจิโน

ชิดชนก เชิงเชาว์

จารุพรรณ มียิ้ม

ไพรัตน์ จีรเสถียร

โครงการวิจัยภายใต้การสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้

ประจำปีงบประมาณ 2546

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์รูปแบบและโครงสร้างของงานบริการวิชาการชุมชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และผู้ที่ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับรูปแแบบและโครงสร้างของการบริการวิชาการชุมชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คัดเลือกโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการชุมชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 40 คน กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำหน้าที่ที่กำหนดนโยบายงานบริการวิชาการชุมชน ทั้งในอดีตและปัจจุบัน จำนวน 3 คน และผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการชุมชนของ สถาบันอุดมศึกษา จำนวน 4 คน และกลุ่มผู้รับบริการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย จำนวน 61 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์เนื้อหาเป็นหลัก

วิธีการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกเป็นการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบงานบริการวิชาการชุมชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อจากนั้น ได้นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นรูปแบบเบื้องต้นของงานบริการวิชาการ และศึกษาความเหมาะสมและเป็นไปได้ของรูปแบบที่สร้างขึ้น เพื่อปรับและพัฒนาให้สมบูรณ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. นโยบาย เป้าหมาย หลักการบริการวิชาการชุมชน ควรให้บริการฟรีแก่ผู้ด้อยโอกาสและสร้างรายได้ให้แก่หน่วยงาน โดยกำหนดสัดส่วนของกิจกรรมอย่างชัดเจน นอกจากนั้นต้องใช้ผลงานการวิจัยเพื่อจัดทำเป็นหลักสูตรในทางปฏิบัติ

2. โครงสร้างและการจัดองค์กร ต้องเป็นองค์กรขนาดเล็ก มีความเป็นอิสระ คล่องตัว เอื้อต่อสภาวะการแข่งขันในเชิงธุรกิจ

3. รูปแบบงานบริการวิชาการต้องหลากหลายและมีวิธีการใหม่ ๆ ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้า วิจัย หรือพัฒนาของเดิมแล้วนำมาใช้ในกระบวนการบริการวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการวิชาการในลักษณะของ Multi Service และ Net work Academic Service เพื่อสร้างรายได้สู่องค์กรในยุคธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-business) ให้บริการวิชาการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Academic Service)

4. การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายงานบริการวิชาการ ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อประสานด้านทรัพยากรและการดำเนินงาน

5. การพัฒนางานวิชาการในงานบริการวิชาการ ต้องมีการนำระบบคุณภาพมาใช้ในทุกกระบวนการของการดำเนินงาน ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร โดยมีหน่วยงานกลางทำหน้าที่ประเมินผลพิจารณาคุณภาพเพื่อยกระดับการบริการวิชาการสังคมสู่มาตรฐานสากล

6. การบริหารทรัพยากรบุคคล ใช้ระบบการสรรหาผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีการกำหนดสายงานความก้าวหน้า มีการประเมินอย่างยุติธรรม โปร่งใส ตามภาระงาน ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. การบริหารงบประมาณ ต้องเป็นการเลี้ยงตนเองที่มีการกำหนดเป้าหมายและสร้างรายได้ตามแผนปฏิบัติงานให้ครอบคลุมค่าใช้จ่าย นอกจากนั้นต้องมีการแสวงหาแหล่งทุนภายนอกมาสนับสนุนงานบริการวิชาการ

8. การประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ ต้องประเมินทั้งคุณค่าและคุณภาพเพื่อวัดศักยภาพของบุคคลและกระบวนการดำเนินงาน

Abstract

This research aims to synthesize the model and structure of the academic service of Prince of Songkla University, and to obtain the opinions of the related staff and of those effected by the model and structure of the above-mentioned service.

The sample groups, which were selected by a purposive random sampling, are 40 academic service staff of Prince of Songkla University, 3 scholars whose responsibility is to design academic service policies both in the past and at present, 4 specialists of academic service on higher educational institutions, and 61 academic service receivers. The research instruments are a questionnaire and an interviewing form. To analyze the data, the researcher used basic statistics and focused on the content.

The research requires two researching steps: 1) to study related documents and researches, to interview the scholars, and to ask for opinion of the academic service staff about the development of the model of academic service of Prince of Songkla University; 2) to construct a basic model of academic service by using the data and to study appropriateness and possibility of the constructed model so as to develop it to full completion.

The findings are as follows:

1. To meet academic service policies, goals, and principles, free service should be offered to the disadvantaged; to make the service organization earn more income, activity proportion should be clearly designed. Also, the findings should be used as a guideline for practice.

2. As for structure and organization management, it is suggested that a small organization with flow, open to business competition, should be formed.

3. A variety of academic service types should be introduced and any new ways of service found in studies and researches or the developed ways of service should be used in academic service process, especially the use of information technology in the forms of Multi Service and Network Academic Service. Moreover, to bring more income to the organization at the age of E-business offering E-Academic Service must be done.

4. Cooperation and academic service network from both state and private sectors should be set up in order to work together on resource and working process.

5. As for academic service development, quality system should be used in every working process, considering appropriateness to the organization culture; there should be a center for quality assessment in order to upgrade the service to international standard.

6. With regard to personnel management, a recruiting system of executives and staff should be used, career advancement should be addressed, and an assessment should be fairly done according to work load, knowledge, and skills related to responsibilities and information technology.

7. The organization should be able to govern itself by setting a goal and should earn income according to a working plan to cover all expenses; also it should seek outside budgets for academic service support.

8. The assessment on value and quality should be done to measure the staff and the working process's potentials.