

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิจัยเรื่องแนวโน้มการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาแนวนโยบายและสภาพการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการและผู้รับบริการเกี่ยวกับการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. เสนอแนวโน้มการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความเป็นมาของงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาแนวนโยบายและสภาพการจัดการงานบริการวิชาการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้การวิจัยแบบบรรยายเชิงสำรวจ โดยประมวลจากเอกสารต่าง ๆ แบบสำรวจแบบสอบถามจากผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการและผู้รับบริการจากโครงการ

บริการวิชาการ ตลอดจนแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ขั้นตอนของการวิจัย ดำเนินการดังนี้

1.1 ศึกษาความเป็นมาของงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัย โดยรวบรวมและคัดเลือกข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.2 ออกแบบสำรวจ เพื่อสำรวจข้อมูลการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2532-2533 รวบรวมจากเอกสารรายงานการประชุม และรายงานประจำปีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 ออกแบบสัมภาษณ์ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ก่อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี หรือรองคณบดี คณะต่าง ๆ ผู้อำนวยการ หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน จำนวน 20 คน

1.4 ออกแบบสอบถาม เพื่อถามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบโครงการและผู้รับบริการจากโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2532-2533 มีโครงการบริการวิชาการทั้งหมด 85 โครงการ จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้รับผิดชอบโครงการ 66 ชุด จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้รับบริการ 261 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล มี 4 ประเภท คือ

2.1 แบบสำรวจ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเพื่อศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับรายละเอียดของการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.2 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบบสัมภาษณ์ดังกล่าว เป็นข้อคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงและสิ่งที่มีมหาวิทยาลัยปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในอนาคต

2.3 แบบสอบถามผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานโครงการ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.4 แบบสอบถามผู้รับบริการจากโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ ปัญหา ความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เป็นแบบสำรวจ จากเอกสารที่เกี่ยวข้องเช่น รายงานการประชุม รายงานประจำปี หนังสือครบรอบวันสถาปนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบโครงการโดยตรง สำหรับการสัมภาษณ์ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้มีการนัดหมาย และไปสัมภาษณ์ผู้บริหารด้วยตนเอง โดยการใช้เครื่องบันทึกเทป ประกอบกับแบบสัมภาษณ์ และในส่วนที่เป็นแบบสอบถามผู้รับผิดชอบโครงการและผู้รับบริการจากโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2534 - เดือนกุมภาพันธ์ 2535

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลที่ได้จากเอกสารแบบสำรวจและการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

ข้อค้นพบจากการศึกษาแผนนโยบาย และสภาพการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้รับบริการ เพื่อเสนอแนวโน้มการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในอนาคตนั้น สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

สรุปแผนนโยบายและสภาพการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัดตั้งขึ้นมา เพื่อเป็นมหาวิทยาลัยของประชาชน และเพื่อประชาชน มีแผนนโยบายในการจัดการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวของ เศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงทางสังคมของประเทศโดยเน้นภาคเหนือ ได้มีการสนับสนุนงานบริการวิชาการแก่สังคม ในการแก้ปัญหาและพัฒนาภาคเหนือ โดยกำหนดนโยบายที่จะเสริมสร้างงานบริการวิชาการแก่สังคมในรูปแบบต่าง ๆ ให้มีการผสมผสานกับการจัดการศึกษามากขึ้น ประสานงานในการให้บริการวิชาการโดยหน่วยงานที่มีความพร้อม เพื่อสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง มหาวิทยาลัยจึงได้มีการจัดตั้งสำนักบริการวิชาการขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุน ส่งเสริมและประสานงานบริการวิชาการแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อนำทรัพยากรด้านกำลังคน วิทยาการ เทคโนโลยี และเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยไปใช้ในการบริการวิชาการให้เป็นประโยชน์แก่ชุมชนโดยเฉพาะแก่ชุมชนภาคเหนือ และเพื่อเป็นผู้สร้างฐานความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มพูนประสบการณ์แก่คณาจารย์ นักวิชาการ และหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาวิชาการเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสังคมไทย แต่ในสภาพการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในปัจจุบัน ยังอยู่ในลักษณะที่ต่างคนต่างทำ โครงการต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่ชุมชน จะเริ่มจากความถนัด และความพร้อมของอาจารย์ หรือภาควิชา หรือคณะต่าง ๆ หลักสูตรหรือเนื้อหาที่จัดบริการแก่ชุมชน เป็นหลักสูตรที่จบในตัว ใช้ระยะเวลาสั้น ๆ 1-2 วัน มากกว่า

หลักสูตรที่จะสามารถนำไปประกอบอาชีพ หรือหลักสูตรต่อเนื่องระยะยาว ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่ได้แก่ภาควิชา สำหรับกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่จะมีอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พร้อมทั้งนักธุรกิจมากกว่า อาชีพเกษตรกร รูปแบบในการจัดบริการวิชาการ เป็นการอบรมสัมมนามากกว่าจัดบริการในรูปแบบอื่น เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีความพร้อมทางด้านนี้มากที่สุด สถานที่ที่จัดให้บริการวิชาการ ได้แก่ สถานที่ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากกว่าสถานที่อื่น และสถานที่ของผู้รับบริการเอง ส่วนในเรื่องการประเมินผลหลังจากให้บริการไปแล้ว จำนวนโครงการที่จัดให้มีการประเมินผลที่เป็นแบบสอบถามน้อยกว่าประเมินผลโดยวิธีสังเกต ตรวจสอบ และโครงการที่ไม่มีการประเมินผล จะเห็นได้ว่างานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังจะต้องมีการปรับปรุงและจัดรูปแบบการจัดการเพื่อให้สนองต่อความต้องการของชุมชนอีกมาก

สรุปผลการสำรวจโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โครงการบริการวิชาการ ที่ได้ดำเนินการในระหว่างปีงบประมาณ 2532-2533 มีทั้งหมด 85 โครงการ ปีงบประมาณ 2532 มี 39 โครงการ และปีงบประมาณ 2533 มี 46 โครงการ หน่วยงานที่ให้บริการวิชาการ ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ 14 โครงการ คณะวิทยาศาสตร์ 14 โครงการ คณะเกษตรศาสตร์ 12 โครงการ คณะทันตแพทยศาสตร์ 8 โครงการ คณะพยาบาลศาสตร์ 6 โครงการ สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 6 โครงการ คณะศึกษาศาสตร์ 6 โครงการ สำนักบริการวิชาการ 5 โครงการ คณะสังคมศาสตร์ 4 โครงการ สำนักงานอธิการบดี 3 โครงการ โครงการศูนย์วิจัยเพื่อเพิ่มผลผลิตทางเกษตร 3 โครงการ สำนักหอสมุด 2 โครงการ และคณะเทคนิคการแพทย์ 2 โครงการ

เนื้อหาในการให้บริการวิชาการ ด้านอนามัยและครอบครัว 21 โครงการ ด้านการเกษตร 17 โครงการ ด้านเศรษฐกิจ 15 โครงการ ด้านสังคมและวัฒนธรรม 14 โครงการ ด้านการศึกษา 13 โครงการ และด้านการปกครองและบ้านเมือง 5 โครงการ ส่วนลักษณะการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ด้านเทคนิควิชาการ จำนวน 37 โครงการ

งานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยี จำนวน 23 โครงการ งานบริการให้คำปรึกษา จำนวน 14 โครงการ และงานให้ความร่วมมือทางวิชาการในโครงการร่วมพัฒนา จำนวน 11 โครงการ

ผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการ ส่วนใหญ่ภาควิชาเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ โดยจัดแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการโครงการ รวมทั้งหมดจำนวน 48 โครงการ รองลงมา ได้แก่ อาจารย์, กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการเอง จำนวน 17 โครงการ นอกจากนี้มี สำนัก/สถาบันเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ จำนวน 16 โครงการ และผู้รับผิดชอบระดับคณะมี 4 โครงการ สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการจากโครงการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ 23 โครงการ รองลงมา ได้แก่ กลุ่มเกษตรกร 17 โครงการ กลุ่มนักธุรกิจ 12 โครงการ กลุ่มประชาชนชนบท 12 โครงการ กลุ่มประชาชนทั่วไป 9 โครงการ กลุ่มนักเรียนและนักศึกษา 6 โครงการ และกลุ่มอาชีพรับจ้าง 6 โครงการ ในเรื่องงบประมาณสำหรับการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้ง 85 โครงการ ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกโครงการ ปีงบประมาณ 2532 มีทั้งหมด 39 โครงการ ได้รับงบประมาณ 356,000 บาท ปีงบประมาณ 2533 มีทั้งหมด 46 โครงการ ได้รับงบประมาณสนับสนุน 520,000 บาท ในแต่ละโครงการได้รับเงินงบประมาณสนับสนุนมากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของโครงการที่เสนอ

ระยะเวลาของโครงการที่ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรระยะสั้น หรือคิดเป็นรายชั่วโมง หรือสัปดาห์ แต่ไม่เกิน 1 เดือน โครงการเหล่านี้มีถึง 41 โครงการ รองลงมาใช้ระยะเวลาในการให้บริการเป็นโครงการระยะยาวประมาณ 1 ปี มี 35 โครงการ นอกจากนี้มีโครงการที่ใช้ระยะเวลามากกว่า 1 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน มี 9 โครงการ สถานที่ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ส่วนใหญ่จะจัดภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามห้องประชุมของคณะหรือภาควิชา มีถึง 48 โครงการ บางโครงการใช้สถานที่จัดอบรมสัมมนาตามที่ตั้งต่าง ๆ นอกมหาวิทยาลัย มี 23 โครงการ และโครงการที่ไปจัดให้บริการยังสถานที่ของผู้รับบริการ มี 14 โครงการ สำหรับการประเมินผลโครงการในการให้บริการวิชาการส่วนใหญ่จะใช้วิธีการประเมินผลโดยใช้แบบ-

สอบถาม 36 โครงการ รองลงไปใช้การสังเกตและตรวจผลงาน 31 โครงการ และมีโครงการที่ไม่มีการประเมินผล 18 โครงการ

สรุปผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีเพศหญิงเพียง 2 คน ตำแหน่งอธิการบดี 1 คน รองอธิการบดี 2 คน คณบดีคณะต่าง ๆ 12 คน รองคณบดี 1 คน ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน 3 คน และผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน 1 คน ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ส่วนใหญ่อยู่ในวาระเดียวกันคือ 3 ปี

ความคิดของผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดการงานบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แนวคิด ปรัชญาและจุดมุ่งหมายของงานบริการวิชาการ ผู้บริหารทั้งหมดมองเห็นความสำคัญของงานบริการวิชาการ เพราะเป็นงาน 1 ใน 4 ของภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมายตามแผนพัฒนาการศึกษา ในฐานะที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค ดังนั้นงานบริการวิชาการจึงเป็นบทบาทที่จะสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยได้ ผู้บริหารจึงมีแนวคิด นโยบายที่จะส่งเสริมงานบริการวิชาการให้เป็นรูปแบบที่สนองต่อความต้องการของชุมชน เพื่อพัฒนาทั้งบุคลากรให้มีคุณภาพและพัฒนาอาชีพของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยการจัดการศึกษาให้มากขึ้น ประสานงานกับหน่วยงานที่มีความพร้อมเพื่อนำความรู้ ไปสู่ประชาชน และพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ให้สมกับเป็นมหาวิทยาลัยของประชาชน และเพื่อประชาชน

การให้บริการวิชาการระหว่างชุมชนชนบทและชุมชนเมือง ผู้บริหารทั้งหมดมีความเห็นว่า แตกต่างกันในลักษณะของพื้นฐานความเป็นอยู่ สังคม การศึกษา อาชีพและเศรษฐกิจ ดังนั้นจึงมีความแตกต่างกันในเรื่องของความต้องการด้วยผู้รับบริการที่อยู่ในชุมชนชนบท มีความต้องการในทุกรูปแบบของการให้บริการ ตั้งแต่ความรู้พื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน ความรู้ในเรื่องการประกอบอาชีพ พัฒนาอาชีพ จนกระทั่ง พัฒนาประชาชนด้วย และลักษณะการให้บริการ

ส่วนมากเป็นแบบหาให้เปล่า ส่วนการให้บริการแก่ชุมชนเมือง ส่วนใหญ่จะขอให้มหาวิทยาลัยเข้าไปทำในเรื่องอาชีพ ปรับปรุงงานให้เหมาะสมทันสมัย ปรับปรุงบุคลากรให้มีคุณภาพ และการให้บริการสามารถเก็บเงินค่าลงทะเบียนได้

งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงของแผนพัฒนา ระยะที่ 6 จนถึงปัจจุบัน ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการเรื่องการให้บริการวิชาการไปแล้ว ได้มากพอสมควร ผู้บริหารบางส่วนมองว่า งานบริการวิชาการ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นนั้นแต่ละปียังน้อยไปสำหรับการที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นมหาวิทยาลัยของส่วนภูมิภาค ในเมื่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมมีมาก ทรัพยากรของเรามีพร้อม ดังนั้นถ้าการดำเนินงานมีรูปแบบที่ดี มีการจัดการที่ดี ควรจะเพิ่มงานบริการวิชาการแก่ชุมชนให้มากขึ้น

ในเรื่องของการดำเนินงานบริการวิชาการที่ผ่านไปแล้วนั้น ผู้บริหารส่วนใหญ่บอกได้ว่า งานดังกล่าวประสบความสำเร็จในบางส่วน ทราบได้จาก การประเมินผลหรือการสังเกตความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งได้รับความร่วมมือจากบุคลากร ผู้ร่วมงานที่มีความรับผิดชอบสูง ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากมหาวิทยาลัย ผู้บริหารบางส่วนถือว่า การดำเนินงานบริการวิชาการยังไม่เป็นผลสำเร็จเต็มที่ เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานโครงการ และด้านบุคลากรที่ร่วมงานมีเวลาน้อย เพราะมีงานประจำมากอยู่แล้ว เช่น งานสอนและงานวิจัย

แนวทางในการส่งเสริมการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงทางด้านบุคลากรให้ตระหนักว่างานบริการวิชาการ เป็นหน้าที่หลักที่จะต้องทำ เหมือนกับงานสอนและงานวิจัย ในด้านการดำเนินงาน จะต้อง มีหน่วยงานกลางประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เก็บข้อมูลไว้แหล่งกลางทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและประหยัด ในด้านงบประมาณ ผู้บริหารส่วนใหญ่ เห็นว่ามหาวิทยาลัยได้สนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของคณะอยู่แล้ว และในส่วนที่เป็นโครงการอบรมสัมมนาน่าจะทำในลักษณะของการขายทรัพย์สินทางปัญญา คือ สามารถเก็บเงินค่าลงทะเบียนจากผู้รับบริการ

สำนักบริการวิชาการ เพิ่งจัดตั้งขึ้นซึ่งยังไม่มีความพร้อมที่จะจัดการในเรื่องต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งได้ ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารของสำนักบริการวิชาการ บ่อยครั้ง จะทำให้การดำเนินงานเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายของผู้บริหารชุดใหม่อยู่เสมอ ดังนั้น มหาวิทยาลัย ควรจะกำหนดบทบาทหรือนโยบายให้แน่นอน ชัดเจน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารจะไม่กระทบกระเทือนการดำเนินงาน และจะทำให้การจัดการงานบริการวิชาการ มีรูปแบบที่ดี และสามารถสนองตอบความต้องการของชุมชนได้ดีขึ้นกว่านี้

ถ้าแบ่งลักษณะงานบริการวิชาการ ตามนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย เป็น 4 ด้าน ผู้บริหารส่วนใหญ่มองเห็นว่า มหาวิทยาลัยได้ให้บริการด้านเทคนิค-วิชาการ มากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการให้ความร่วมมือทางวิชาการโครงการร่วมพัฒนา สำหรับงานบริการด้านให้คำปรึกษา และบริการถ่ายทอดเทคโนโลยีนั้น ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่ มหาวิทยาลัยได้ให้บริการมากเหมือนกัน แต่อยู่ที่ความถนัดของคณะต่าง ๆ เช่น คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเกษตรศาสตร์

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับเรื่องการเข้าชั้นของโครงการทำให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่ โครงการทำให้บริการมีการเข้าชั้นกันบ้าง แต่ในการเข้าชั้นดังกล่าวยังแตกต่างกันตรงลักษณะการให้บริการ บางโครงการแตกต่างกันที่กลุ่มเป้าหมาย ผู้บริหารบางส่วนมองว่ แม้ว่าบางโครงการจะเข้าชั้นกันทุกรูปแบบ แต่ความต้องการของผู้รับบริการมีมาก ซึ่งการได้รับบริการบ่อยครั้ง ยิ่งเป็นผลดีแก่ผู้รับบริการ เช่น โครงการบริการทางด้านสุขภาพอนามัยและสาธารณสุข จึงไม่คิดว่จะเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ

แนวรั้นมการจัตงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ในอนาคต ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ ควรจะให้สำนักบริการวิชาการ มีบทบาทในการจัดการเรื่องโครงการการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนอย่างเต็มรูปแบบ เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งของผู้ให้และผู้รับบริการ ไว้ที่แหล่งเดียวกัน เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการในการดำเนินงาน เช่น จัดสถานที่ฝึกอบรม ติดต่อเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้บริหารบางส่วนมีความคิดเห็นว่ การจัดการงานบริการวิชาการในอนาคตควรทำงานเป็นทีม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการในทุกรูปแบบ และผู้ให้บริการมีโอกาสทำงานร่วมกันด้วย จะ

ทําให้งานบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะของผู้บริหารเกี่ยวกับ เรื่องการจัดการงานบริการวิชาการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ว่า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรกำหนดนโยบายงานบริการ วิชาการให้แน่นอนชัดเจน เนื่องจากงานบริการวิชาการ เป็นประตูสำคัญที่จะสร้างชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัยได้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับผิดชอบโครงการ

สถานภาพส่วนตัวของผู้รับผิดชอบโครงการ

ผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี มีวุฒิทางการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาเอก รองลงมาจบปริญญาโท มีตำแหน่งเป็นประธานหรือหัวหน้าโครงการ เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาเป็นเลขานุการโครงการ และผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ รองลงมาสังกัดคณะ เกษตรศาสตร์

ความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการเกี่ยวกับการจัดการและปัญหาในการบริหารงานโครงการ พอสรุปได้ดังนี้

ในเรื่องของหลักการ การให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็น ว่า ควรจัดอันดับและความสำคัญของ หลักการในการให้บริการวิชาการ อันดับแรก ได้แก่ ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน อันดับที่สอง นำประชาชนเข้าสู่มหาวิทยาลัย อันดับที่สามารถให้ข้อมูลทางวิชาการผ่านสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ และอันดับสุดท้าย คือการนำอาจารย์หรือนักศึกษาไปสู่ประชาชน

วัตถุประสงค์ในการให้บริการวิชาการที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดบริการแก่ชุมชนนั้น ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็น ว่า ควรจัดอันดับ ความสำคัญดังนี้ อันดับแรก ได้แก่ เพื่อให้ประชาชนสามารถช่วยเหลือตนเองได้ อันดับต่อมาคือ เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาสังคม เพื่อให้ประชาชน มีความเป็นอยู่ดีขึ้น และเพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเรียงตามลำดับ

สำหรับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนาหมู่ มีความคิดเห็นว่า ควรจัดอันดับความสำคัญของผลประโยชน์จากการให้บริการ อันดับแรก ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันดับที่สอง ส่งเสริมความรู้ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ อันดับสามเป็นการสร้างชื่อเสียงให้มหาวิทยาลัย และอันดับสุดท้ายคือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

ผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการ จัดอันดับความสำคัญของกลุ่มบุคคลที่จะเข้าร่วมในการจัดการโครงการ ตามลำดับดังนี้คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะกลุ่มคนที่มีความสนใจ กลุ่มคนจากสหสาขาวิชาและกลุ่มผู้เชี่ยวชาญงานวิจัย ความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการ เกี่ยวกับฝ่ายที่จะเป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงานโครงการ ส่วนาหมู่จัดอันดับความสำคัญเรียงตามลำดับดังนี้คือ มีหน่วยงานกลางประสานงาน ผู้เริ่มโครงการ ภาควิชา/แผนก และภาควิชา/สำนัก/สถาบัน

ข้อที่ควรจะคำนึงถึงในการจัดงานบริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบโครงการมีความคิดเห็นว่า ควรจัดอันดับความสำคัญ ดังนี้ อันดับแรก ต้องมีคุณค่าทางวิชาการเพียงพอ อันดับที่สอง ต้องไม่เป็นงานเชิงกำไร อันดับสาม ต้องเหมาะสมกับความต้องการของสังคมหรือท้องถิ่น และอันดับสุดท้ายต้องได้ประโยชน์คุ้มค่ากับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ในเรื่องของอุปสรรคการบริหารงานโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ผู้รับผิดชอบโครงการมีความคิดเห็นว่า จัดอันดับความสำคัญของอุปสรรคที่เป็นผลต่อการดำเนินงานเรียงลำดับดังนี้ ขาดข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของชุมชน ขาดงบประมาณวัสดุอุปกรณ์ ขาดคนรอบคอบที่แน่นอน และขาดบุคลากรที่มีความสามารถ

สำหรับการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนางานบริการวิชาการให้ดีขึ้น ผู้รับผิดชอบโครงการมีความคิดเห็นว่า ควรจัดอันดับความสำคัญของปัญหาตามลำดับดังนี้ การจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพ การปลูกฝังส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน การจัดแผนการให้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด การปลูกฝังสร้างเสริมให้บัณฑิตมีจิตสำนึกและอุดมการณ์

ความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบโครงการ เกี่ยวกับปัญหาที่มหาวิทยาลัย ควรปรับปรุงงานบริการวิชาการว่าควรจัดอันดับความสำคัญดังนี้ อันดับแรก ศึกษา ปัญหาข้อเท็จจริงของสังคม ความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุง งานโครงการให้เกิดประโยชน์สูงสุด อันดับที่สอง ประสานงานกับหน่วยงานอื่น อย่างเต็มที่ในการจัดโครงการบริการเพื่อให้งานมีคุณภาพและไม่ซ้ำซ้อนกัน อันดับ ที่สาม ส่งเสริมให้อาจารย์มีส่วนร่วมในโครงการด้วยขวัญและกำลังใจที่ดี และ อันดับสุดท้าย ส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในโครงการอย่างถูกต้องเหมาะสม

ปัญหาที่จะมีผลกระทบต่อการบริหารงานโครงการบริการวิชาการ ผู้รับ- ผิดชอบโครงการส่วนใหญ่ จัดอันดับความสำคัญของปัญหาได้ดังนี้ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายในสถาบัน ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นภายนอก สถาบัน ความล่าช้าที่เกิดขึ้นจากการติดต่อกับงานตามสายงานของระบบราชการ และนโยบายของมหาวิทยาลัยไม่ชัดเจน

สำหรับปัญหาของบุคลากรที่จะมีผลต่อการดำเนินงานโครงการ ผู้รับ- ผิดชอบโครงการ ได้จัดอันดับความสำคัญของปัญหาดังนี้ ผู้ให้บริการไม่มีเวลาจะ อุทิศให้กับงาน ไม่มีความเข้าใจและความศรัทธาในงาน ไม่มีผู้มีประสบการณ์และ เชี่ยวชาญเฉพาะสาขามาช่วยดำเนินงาน และความรู้ความชำนาญของผู้ให้บริการ ไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ

ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปัญหาทางด้านงบประมาณ ที่จะมีผลต่อการดำเนินงานโครงการ เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ งบประมาณ ที่ได้รับไม่เพียงพอกับโครงการที่ออกไปดำเนินการ ขาดแคลนอาคารสถานที่ใน การฝึกอบรม จัดกิจกรรมและเผยแพร่งาน ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก มหาวิทยาลัยเท่าที่ควร และการเบิกจ่ายงบประมาณตามระเบียบราชการล่าช้า ทำให้การดำเนินงานไม่คล่องตัว

ปัญหาทั่วไปที่จะมีผลต่อการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ ผู้รับ- ผิดชอบโครงการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า อันดับความสำคัญของปัญหาควรเป็นดังนี้ ไม่ได้ประเมินผลงานการบริการวิชาการที่ดำเนินงานไปแล้ว ขาดการวิเคราะห์ ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ขาดความสนใจและความร่วมมือ ของประชาชน และการละทิ้งงานของผู้ร่วมโครงการโดยมิได้ติดต่อหรือประสานงาน

ลักษณะของงานบริการวิชาการ ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดบริการไปแล้วนั้น ผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคิดเห็นว่า ลักษณะงานที่จัดบริการมากที่สุดคือด้านการศึกษา รองลงมาคือ เศรษฐกิจและสังคม ด้านสาธารณสุข และอันดับสุดท้ายคือด้านการเกษตร

แนวโน้มของการจัดโครงการบริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบโครงการมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงานโครงการที่จะจัดขึ้นมากที่สุดได้แก่ ด้านการศึกษา รองลงมาด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านการเกษตร และอันดับสุดท้ายด้านสาธารณสุข

สรุปประสบการณ์และข้อเสนอแนะของผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2532-2533 มีทั้งหมด 85 โครงการ แต่มีผู้รับผิดชอบโครงการ 66 คน เนื่องจากบางโครงการมีผู้รับผิดชอบคนเดียวกัน จากการบริหารงานโครงการผ่านไป แล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้น ประสบความสำเร็จในบางส่วน เหตุผลที่ผู้รับผิดชอบโครงการคิดว่างานประสบความสำเร็จก็คือ การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการรับบริการไปแล้ว และมีความต้องการที่จะรับบริการอีกในครั้งต่อไป การที่ผู้รับผิดชอบโครงการได้ผู้ร่วมงานในโครงการที่มีความรับผิดชอบสูง มีความเสียสละ อุทิศเวลาให้กับงานอย่างจริงจัง สำหรับเรื่องงบประมาณก็มีผลต่อโครงการบริการวิชาการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของงานบริการวิชาการจึงสนับสนุนงบประมาณเพื่อการจัดการ นอกจากนี้งานบริการวิชาการเป็นงานที่สร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยได้ สำหรับเหตุผลที่ผู้รับผิดชอบโครงการ คิดว่าการดำเนินงานบริการวิชาการที่ได้ทำไปแล้ว ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ก็เนื่องมาจากขาดแนวทางและวิธีการดำเนินงานที่เหมาะสม งบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการดำเนินงานโครงการไม่เพียงพอ ขาดแรงจูงใจให้แก่อาจารย์และผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการ อาจารย์และนักศึกษามิมีเวลาพอสำหรับงานบริการวิชาการ เนื่องจากการเรียนการสอน นอกจากนี้ก็เป็นเรื่องของเวลาที่ขาดข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของชุมชน จึงทำให้การให้บริการไม่ตรงตามเป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงานบริการวิชาการในอนาคตของผู้รับผิดชอบโครงการมีดังนี้ ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่ ได้เสนอแนวคิดการจัดการงานบริการวิชาการมุ่งไปที่สำนักบริการวิชาการ ซึ่งตั้งขึ้นมาก็เพื่องานบริการวิชาการโดยแท้จริง เนื่องจากงานบริการวิชาการเป็นงานที่สำคัญเช่นเดียวกับงานสอนและงานวิจัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรจะกำหนดนโยบาย เป้าหมายและแนวทางที่จะพัฒนางานบริการวิชาการแก่ชุมชนให้ชัดเจน สำนักบริการวิชาการควรทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานเก็บข้อมูลทั้งของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อจะเป็นสื่อกลางในการติดต่อเกี่ยวกับงานบริการวิชาการ เพื่อจะทำให้เกิดความสะดวก ประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณ นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบโครงการยังได้เสนอแนวคิดให้มีการวางแผนการดำเนินงานร่วมกันกับทุกหน่วยงาน ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการวิชาการที่ครบทุกรูปแบบ และจะเกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการตรงที่ได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน ได้รู้จักกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แนวคิดของผู้รับผิดชอบโครงการที่สำคัญคือ เรื่องของการส่งเสริมบุคลากรให้ทำงานอย่างมีคุณภาพ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญในเรื่องสิ่งเร้าความสนใจ แรงจูงใจเพื่อจะส่งเสริมงานบริการวิชาการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ตลอดจนชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการโครงการบริการวิชาการ

สถานภาพส่วนตัวและข้อมูลที่ได้รับบริการวิชาการของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการวิชาการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี มีภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ นอกนั้นอยู่ในจังหวัดลำพูน อาชีพของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการหรือทำงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมามีอาชีพรับจ้าง และเกษตรกรกรรม ค้าขายหรือนักธุรกิจตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับการในรูปแบบของการประชุมสัมมนามากที่สุด รองลงมาได้แก่ การฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติ ได้รับบริการด้านสุขภาพอนามัย ได้รับคำปรึกษาแนะนำ และได้รับบริการเครื่องมือเครื่องใช้ ตามลำดับ สถานที่ที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการเป็นส่วนใหญ่นี้คือ สถานที่ในมหาวิทยาลัย รองลงมาได้รับบริการสถานี่นอกมหาวิทยาลัย และได้รับบริการยังสถานที่ของผู้รับบริการเอง



สำหรับความต้องการที่จะรับบริการในครั้งต่อไป ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะรับบริการทางด้านความรู้ต่อเนื่องจากเรื่องเดิม และรองลงมา ได้แก่ ความรู้พิเศษ เรื่องใหม่ สำหรับแหล่งข่าวที่ผู้รับบริการสามารถทราบได้ ส่วนใหญ่ได้ทราบจากการแนะนำของบุคคลที่รู้จัก รองลงมา ได้แก่ จากวารสารของมหาวิทยาลัย จากรายการวิทยุ จากหนังสือพิมพ์ และจากรายการโทรทัศน์ด้วย ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการวิชาการเกี่ยวกับสภาพปัญหาความต้องการ และการจัดการงานบริการวิชาการ สรุปได้ดังนี้

ปัญหาที่ผู้รับบริการได้พบจากการรับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับกลาง โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ การเดินทางไปรับบริการไม่สะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ ขาดการสำรวจความต้องการที่แท้จริงจากผู้รับบริการ ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการไม่ทั่วถึง ขาดการประเมินผลหลังจากการรับบริการ เนื้อหาที่ได้รับยังไม่เพียงพอ ระยะเวลายังไม่เหมาะสม และค่าลงทะเบียนแพง ปัญหาที่ผู้รับบริการเห็นว่าเป็น ปัญหาในระดับน้อย โดยเรียงลำดับดังนี้คือ เอกสารไม่เพียงพอ รูปแบบของการจัดยังไม่เหมาะสมกับเรื่อง ความรู้ของวิทยากรยังไม่เหมาะสม และสถานที่ไม่เหมาะสม

ความต้องการของผู้รับบริการ ที่จะได้รับจากโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เห็นว่าเป็นความต้องการในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ วิทยากรที่มีความรู้ดี วิทยากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี วิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง สถานที่ที่สะดวกในการเดินทาง และข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการผ่านสื่อมวลชน วิทยุ โทรทัศน์ ส่วนความต้องการที่ผู้รับบริการเห็นว่าเป็นความต้องการในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ จัดบริการนอกเวลาราชการ ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการโดยการเผยแพร่ทางเอกสารวารสารของมหาวิทยาลัย จัดบริการในเวลาราชการ สถานที่รับบริการในมหาวิทยาลัย เพราะมีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ ผู้รับบริการควรมีส่วนร่วมในการจัดงานโครงการบริการวิชาการ ค่าลงทะเบียนสูงแต่คุ้มค่า และนักศึกษาควรมีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการ

หลักการในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่

ที่ผู้รับบริการมีความเห็นด้วยกับหลักการที่เสนอในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับ ดังนี้คือ นำอาจารย์หรือนักศึกษาไปสู่ประชาชน ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเผยแพร่สู่ประชาชน ให้ข้อมูลทางวิชาการผ่านสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ และนำประชาชนเข้าสู่มหาวิทยาลัย

ความคิดเห็นของผู้รับบริการวิชาการ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ควรคำนึงถึงมากที่สุด โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางคือ เพื่อให้ประชาชนสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ดีขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาสังคมและเพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ประโยชน์จากการรับบริการตามโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าผลประโยชน์ที่ได้รับในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย ทำให้รู้จักผู้คนมากขึ้นและทำให้เป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ผลประโยชน์ที่ได้รับในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ทำให้มีจิตใจรอบอ้อมอารีและเสียสละเพื่อส่วนรวม ทำให้มีความรับผิดชอบต่องานตัวเองและส่วนรวม มีแนวทางการพัฒนาอาชีพเดิม มีสุขภาพอนามัยดี และมีรายได้เพิ่มขึ้น ส่วนผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการเห็นด้วยในระดับน้อยคือ ทำให้มีแนวทางการประกอบอาชีพใหม่

สรุปข้อเสนอแนะของผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้รับบริการจากโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ได้เสนอแนะในเรื่องการจัดการงานที่สำคัญคือ มหาวิทยาลัยควรจะทราบความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง เพื่อจะได้จัดโครงการบริการให้ตรงเป้าหมาย และสนองความต้องการของชุมชนอย่างถูกต้องและเหมาะสม การที่จะทราบความต้องการของชุมชน มหาวิทยาลัย อาจจะใช้วิธีสอบถาม ต้องเข้าไปใกล้ชิดกับชุมชน เพื่อจะให้เห็นทราบความต้องการและปัญหาต่าง ๆ สำหรับเนื้อหาโครงการที่เข้าไปให้บริการแก่ชุมชน ผู้รับบริการเสนอให้เน้นเนื้อหาวิชาที่สามารถนำไปประกอบอาชีพที่จำเป็น เพื่อเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ รวมทั้งถ้าเป็นลักษณะของการศึกษาตลอดชีพด้วยจะทำให้งานโครงการพัฒนาชุมชนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้าน
สภาพการจัดการ แนวนโยบายของมหาวิทยาลัย ปัญหา ความต้องการ และความ
คิดเห็นของผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้รับบริการ สามารถสรุปเสนอ
เป็นตารางเพื่อให้เห็นความสอดคล้อง และข้อแตกต่างได้ชัดเจนขึ้น ดังตาราง
ต่อไปนี้

ตารางสรุปความคิดเห็นแบบบรรยายของมหาวิทยาลัย ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัย/ผู้บริหาร	ผู้รับผิดชอบโครงการ	ผู้รับบริการ
<p>1. นรบายของมหาวิทยาลัย สนับสนุนให้ ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐ และเอกชนเพื่อให้บริการ</p>	<p>หลักการ-ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน</p>	<p>หลักการ-ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน</p>
<p>ผู้บริหารเห็นว่า ควรวางแผนการ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง</p>	<p>วัตถุประสงค์-เพื่อให้ประชาชนสามารถ ช่วยเหลือตนเองได้</p>	<p>วัตถุประสงค์-เพื่อให้ประชาชนสามารถ ช่วยเหลือตนเองได้ ความต้องการ-ได้รับความรู้ต่อเนื่องจาก เรื่องเดิม และความรู้พิเศษเรื่องใหม่</p>
<p>3. ผู้บริหาร เสนอให้หน่วยงานกลางสำรวจ ปัญหาและความต้องการของชุมชน</p>	<p>อุปสรรคในการทำงานโครงการ และ หาทั้งงานไม่ประสบผลสำเร็จคือขาดข้อมูล ความต้องการของชุมชน</p>	<p>ปัญหา-ได้รับความรู้ไม่ตรงกับความต้องการ การที่แท้จริง เสนอแนะให้มีการสอบถามความต้องการ</p>

มหาวิทยาลัย/ผู้บริหาร	ผู้รับผิดชอบโครงการ	ผู้รับบริการ
4. ผู้บริหารมีแนวทางส่งเสริมการทำงาน ของอาจารย์ โดยจะกำหนดนโยบาย ให้งานบริการวิชาการ เป็นรายงาน ของอาจารย์เช่นเดียวกับงานสอนและ งานวิจัย	เสนอให้หน่วยงานกลาง สํารวจปัญหา และความต้องการด้านต่าง ๆ ของชุมชน	ของผู้รับบริการ
	ปัญหา-บุคลากรไม่มีเวลาที่จะอุทิศให้กับ งาน ไม่มีควมเข้าใจและความศรัทธาในงาน สาเหตุที่โครงการไม่ประสบผลสำเร็จ ขาดความร่วมมือจากอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงาน	-----
5. งบประมาณ-ผู้บริหารให้การสนับสนุน งบประมาณโครงการบริการ	ควรปลูกฝังสร้างเสริมให้บุคลากรมี จิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และควรปรับปรุง ส่งเสริมให้อาจารย์มีส่วนร่วมในโครงการ ด้วยขวัญและกำลังใจที่ดี	ปัญหา-ในการรับบริการ มหาวิทยาลัย จัดเครื่องมือเครื่องใช้ใหม่เพียงพอ

มหาวิทยาลัย/ผู้บริหาร	ผู้รับผิดชอบโครงการ	ผู้รับบริการ
6. มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถสูง เพื่อจะให้บริการวิชาการแก่ชุมชนได้	กลุ่มบุคคลที่จะเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการควรจะเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และกลุ่มบุคคลที่สนใจจะร่วมโครงการ	ความต้องการ-วิทยากรที่มีความรู้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง
7. โครงการบริการวิชาการที่ผ่านมา ส่วนใหญ่จัดให้บริการในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ มหาวิทยาลัย มีโครงการส่งเสริมและร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อไปเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน	ขาดแคลนสถานที่สำหรับจัดฝึกอบรม จัดกิจกรรมและเผยแพร่ผลงาน	ปัญหา-การเดินทางไปรับบริการในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ความต้องการ-สถานที่ที่สะดวกเพื่อให้บริการวิชาการ
8. ผู้บริหารมีความเห็นว่า ควรจะให้นักศึกษา ออกไปร่วมโครงการบริการวิชาการ เพื่อเป็นการฝึกปฏิบัติงาน	เห็นด้วย-กับหลักการให้บริการวิชาการ คือ น้าอาจารย์และนักศึกษาไปสู่ประชาชน	เห็นด้วย -กับหลักการให้บริการ ศึกษาคณาจารย์ และนักศึกษา ไปสู่ประชาชน แต่ยังมีความเห็นในระดับน้อยเกี่ยวกับว่า นักศึกษาคควรมีส่วนร่วมในโครงการบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัย/ผู้บริหาร	ผู้รับผิดชอบโครงการ	ผู้รับบริการ
9. ผู้บริหารเห็นว่าควรมีหน่วยงานกลางทำหน้าที่ประสานสัมพันธ์และประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา -ขาดการประชาสัมพันธ์โครงการบริการทางวิชาการ	ทราบข่าวสารการให้บริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากบุคคลที่รู้จัก ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการคือ ต้องการข่าวสารเกี่ยวกับกาให้บริการ การผ่านสื่อมวลชน วิทยุและโทรทัศน์
10. ผู้บริหาร เสนอแนะว่าควรมีการติดตาม ประเมินผลทุก ๆ โครงการโดยคณะกรรมการจากส่วนกลาง	ปัญหา -ไม่ได้มีการประเมินผลหลังการให้บริการทางวิชาการแล้ว เห็นได้ว่า - ควรมีหน่วยงานกลาง เป็นผู้ทำหน้าที่ในการประเมินผลโครงการ และรวบรวมข้อมูล	ปัญหา -ไม่ได้รับการประเมินผล หลังจากการรับบริการแล้ว
11. สำนักบริการวิชาการ จัดตั้งขึ้นมาเพื่อจัดระบบบริหารงานบริการวิชาการให้มีประสิทธิภาพ	สำนักบริการวิชาการ ควรเป็นผู้ประสานงาน และเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับงานบริการวิชาการทุกอย่าง	มหาวิทยาลัยควรมีหน่วยงานกลางเพื่อติดต่อประสานงาน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ และ ผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง แผนนโยบาย สภาพการจัดการงานบริการวิชาการตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อที่จะพัฒนาหรือส่งเสริมงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพขึ้น มีหลายประเด็นที่เป็นที่น่าสนใจและน่าสังเกต ดังนี้

1. การให้บริการวิชาการแก่สังคม เป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่ง ประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากข้อค้นพบ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีการ เผยแพร่ความรู้ทั้งทางด้านวิชาการและวิชาชีพให้กับชุมชนในลักษณะต่างๆ เช่น การจัดอบรม จัดประชุม สัมมนา จัดอภิปราย และบรรยาย จัดนิทรรศการ การให้บริการเพื่อช่วยเหลือและแก้ปัญหาแก่ชุมชน โดยวิชาชีพระโยชน์จากทรัพยากร อุปกรณ์ หรือความเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่มีอยู่ เช่น การจัดหน่วยแพทย์ พยาบาล หรือหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการอนามัยแก่ชุมชน การให้ คำแนะนำคำปรึกษา หรือให้บริการอื่น ๆ ตามที่ชุมชนขอมา และยังให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นภายนอกสถาบัน ทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อเผยแพร่ความรู้เพื่อ การพัฒนา ตลอดจนแก้ปัญหาต่าง ๆ แก่ชุมชน จะเห็นได้ ว่างานบริการวิชาการ แก่ชุมชน เป็นหน้าที่ที่สำคัญที่ต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงตามนโยบายที่ตั้งไว้ เพราะ มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งที่มีความพร้อมทางวิชาการสูงสุด จึงควรกระจายความรู้ ไปสู่สังคม ปัจจุบันมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องใกล้ชิดกับสังคม ช่วยแก้ปัญหาสังคม น่าสังคม และสนองความต้องการของสังคม ทำให้มหาวิทยาลัยภูมิภาคเป็นมหาวิทยาลัยชุมชน (วิจิตร ศรีสอ้าน, ม.ป.ป.) ในขณะเดียวกัน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาค ซึ่งมีนโยบายและภารกิจหน้าที่ ที่สำคัญการผลิตบัณฑิตหลายสาขาวิชาชีพ เพื่อออกไปทำหน้าที่รับใช้สังคมและ สอนองความต้องการของประเทศชาติ ดังนั้น บทบาทที่สำคัญของมหาวิทยาลัย คือ (1) ภารกิจในด้านการเรียนการสอน (2) ภารกิจในด้านการให้บริการวิชาการ (3) ภารกิจในด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัย และ (4) ภารกิจในด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเพอร์กินส์ (Perkins, 1973) กล่าวว่า บทบาททางด้าน

การสอน การวิจัย และการบริการแก่สังคม มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกัน ผลจากการนำความรู้ และข้อค้นพบไปสู่สังคมและท้องถิ่น ก็จะสามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับมาปรับหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อสนองความต้องการของสังคม เป็นวัฏจักรเช่นนี้ เนื่องจากงานด้านการสอน การวิจัย และการบริการชุมชน จะยังคงอยู่และสัมพันธ์กันอย่างไม่เปลี่ยนแปลง แต่ต้องพัฒนารูปแบบให้ทันกับความต้องการของโลกภายนอกด้วย

2. เรื่องแนวนโยบายของการจัดการงานบริการวิชาการของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จากความคิดเห็นของผู้บริหาร และผู้รับผิดชอบโครงการ ซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการโดยตรง มีบทบาทเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือมีส่วนในการจัดวางนโยบาย และวางแผนงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยในอนาคตต่อไปนั้น ส่วนใหญ่ต่างก็ให้ความสำคัญงานบริการวิชาการแก่ชุมชนทั้งสิ้น โดยถือว่า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง ที่จะอำนวยความสะดวกแก่ท้องถิ่นหรือชุมชนและประเทศชาติ โดยเน้นการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนในหลายรูปแบบ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า นโยบายการจัดการงานบริการวิชาการ ควรให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนเป็นสำคัญ ซึ่งตรงกับคำกล่าวของ พทูลบุรุษ พงศะบุตร (2517) ที่ว่า การให้บริการควรมีคุณค่าทางวิชาการ คือมีทั้งปริมาณและคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ซึ่งเป็นหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา ต้องติดตามดูภาวะของสังคมในท้องถิ่นว่าสังคมต้องการอะไร ในข้อค้นพบจากผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า อุปสรรคในการบริหารงานโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่สำคัญที่สุดและจัดอยู่ในอันดับแรก คือ เป็นเพราะขาดข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของชุมชน ซึ่งงานข้อนี้ก็สอดคล้องกับ ข้อที่ถามว่า มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงเรื่องใดมากที่สุดเกี่ยวกับโครงการบริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ข้อสำคัญที่สุดอันดับแรกที่ต้องปรับปรุงคือ ต้องศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงของสังคม ความต้องการ ปัญหาของประชาชนเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงานโครงการให้เกิดประโยชน์สูงสุด แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีความเห็นสอดคล้องกันและมองเห็นความสำคัญของการให้บริการต้องสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

3. ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่มิมีความคิดเห็นว่าการให้บริการวิชาการที่สำคัญเป็นอันดับแรก คือ เพื่อให้ประชาชนสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มิมีความคิดเห็นว่าการจัดโครงการบริการวิชาการที่สำคัญที่สุด คือ เพื่อให้ประชาชนสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และตรงกับแผนพัฒนาการศึกษา-แห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) สนับสนุนการบริการวิชาการแก่สังคมในทุกรูปแบบ มุ่งเน้นในการพัฒนาชนบท เพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ การให้ความรู้แก่ประชาชนจนสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ ก็เท่ากับว่าสามารถให้ประชาชนช่วยเหลือตัวเองได้ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ถือว่าเป็นการพัฒนาในระยะยาวและสามารถนำไปสู่การพัฒนาประเทศได้

4. สภาพการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องลักษณะของงานที่ให้บริการ จากเอกสารรายงานของการสัมมนาเชิงปฏิบัติ เรื่องอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาชุมชนในภาคเหนือ (2524) กล่าวว่า หน่วยงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้จัดให้มีงานบริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การร่วมมือทางวิชาการแก่โครงการพัฒนาต่าง ๆ การให้บริการด้านรักษาพยาบาลและสาธารณสุข การเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการผ่านสื่อมวลชน การให้คำปรึกษาแนะนำหน่วยงานของรัฐและเอกชนเกี่ยวกับด้านวิชาการ ด้านเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นต้น ในส่วนนี้ผู้บริหารส่วนใหญ่มิมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านเทคนิควิชาการมากที่สุด ซึ่งก็ได้แก่ การจัดฝึกอบรมสัมมนาทางวิชาการ ในเรื่องนี้ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่มิจัดอันดับความสำคัญที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัดงานบริการในด้านการศึกษเป็นอันดับแรก ได้แก่ การจัดฝึกอบรมสัมมนา ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลของผู้รับบริการที่ส่วนใหญ่ได้รับบริการในรูปแบบของการประชุมสัมมนามากที่สุด รองลงมาก็คือ การฝึกอบรมและฝึกอบรมปฏิบัติ แสดงว่า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพร้อมที่จะจัดบริการทางด้านเทคนิควิชาการมากที่สุด ซึ่งก็สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนด้วย

5. การประสานงานโครงการบริการวิชาการ เพื่อให้ความเข้าใจของผู้บริหารและผู้รับผิดชอบโครงการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และประสานงาน

กับหน่วยงานอื่นภายนอกสถาบัน เพื่อเป็นสื่อกลางในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับทุกฝ่าย ดังนั้น ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรมีหน่วยงานกลาง เป็นผู้ประสานงาน บริการวิชาการโดยเฉพาะ อย่างเช่น สำนักบริการ วิชาการทำหน้าที่ทางด้านนี้ให้สมบูรณ์อย่างแท้จริง ซึ่งก็สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบโครงการ ได้จัดอันดับความสำคัญของการประสานงานโครงการ บริการวิชาการควรมีหน่วยงานกลางประสานงาน เป็นอันดับแรก และในขณะที่เดียวกันที่คณะกรรมการส่งเสริมงานบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ (2528) และ อาวุธ ศรีสุกรี (2529) ได้กล่าวถึงปัญหาในการให้บริการชุมชนว่า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ขาดหน่วยงานกลาง ที่มีหน้าที่ประสานงาน สนับสนุนและส่งเสริมงานบริการวิชาการ ทำให้งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ในขณะนี้ยังเป็นรูปแบบที่กระจัดกระจาย ต่างคนต่างทำ หากมีองค์กร ประสานงาน เช่น สำนักบริการวิชาการ ทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ จะทำให้งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สมบูรณ์แบบเป็นมหาวิทยาลัยของ ประชาชนและเพื่อประชาชน จะเห็นได้ว่า หน่วยงานกลางมีความจำเป็นและ สำคัญอย่างยิ่งสำหรับการที่จะบริหารงานบริการวิชาการให้เป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ได้

6. ข้อค้นพบเกี่ยวกับปัญหาทั่วไปในการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในด้านบุคลากรที่ไม่มีเวลาอุทิศให้กับงาน ผู้รับผิดชอบโครงการ จัดอันดับความสำคัญของปัญหานี้เป็นอันดับแรก ที่จะทำให้งานบริการ วิชาการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทาลมาดจ์ (Talmadge, 1976) ได้สำรวจงานบริการชุมชน พบว่า หัวหน้าโครงการไม่มี เวลาเพียงพอที่จะอุทิศให้กับงานบริการชุมชน จึงทำให้เป็นปัญหาของการจัดการ งานดังกล่าว ในเรื่องนี้ผู้บริหารควรได้ให้ความสนใจ โดยพยายามหาแนวทางให้ อาจารย์มีเวลาเพียงพอ นอกจากการสอน และงานวิจัย พร้อมทั้งควรจะมีโอกาส ชี้แจงให้อาจารย์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการวิชาการแก่ชุมชน พยายาม ส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์มีกำลังใจในการทำงาน

7. ปัญหาทั่วไปในการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ในด้านงบประมาณ ก็เป็นผลกระทบโดยตรงต่อการจัดการงานบริการ วิชาการ ผู้รับผิดชอบโครงการส่วนใหญ่ จัดอันดับความสำคัญของปัญหาในการ

ดำเนินการเป็นอันดับแรก ได้แก่ งบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามโครงการ ในเรื่องนี้เป็นปัญหาเดียวกับ วิลัน จุมปาแพค (2519) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม พบว่าปัญหาในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนที่สำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ ขาดงบประมาณเพื่อการดำเนินงาน ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิตเติล (Little, 1975) ได้ศึกษาจุดมุ่งหมายของโครงการบริการชุมชนของวิทยาลัยชุมชนในฟลอริดา พบว่าอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินงานคือ ขาดการได้รับจัดสรรงบประมาณ จะเห็นได้ว่างบประมาณในการดำเนินงานเป็นปัญหาที่สำคัญมาก ซึ่งจะทาให้อุปสรรคอย่างอื่นติดตามมา เช่น ปัญหาเรื่อง ขาดวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ น้ำมัน และอื่น ๆ เป็นต้น แต่จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนใหญ่ ได้กล่าวว่ามหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของงานบริการวิชาการ เสมือนหนึ่งงานสอนและงานวิจัย โดยจัดสรรงบประมาณสนับสนุนโครงการบริการวิชาการที่แต่ละคณะเสนอมา จากประสบการณ์ของผู้วิจัยเอง เคยเสนอของบประมาณสนับสนุนโครงการบริการวิชาการ แต่ได้รับอนุมัติเพียงครั้งเดียว นี่ก็เป็นปัญหาของผู้วิจัยที่จะต้องดำเนินงานโดยได้รับงบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ สำหรับโครงการที่สามารถเก็บเงินค่าลงทะเบียนจากผู้รับบริการได้ ปัญหาเรื่องงบประมาณไม่เพียงพอลดลงมา แต่บางโครงการที่ไม่สามารถเก็บเงินจากผู้รับบริการได้ หรือเป็นโครงการแบบให้เปล่าแก่ชุมชน การดำเนินงานตามโครงการย่อมเป็นปัญหาของผู้รับผิดชอบโครงการ นับว่างบประมาณเพื่อการดำเนินงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินงานของโครงการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารของมหาวิทยาลัยไม่ควรมองข้ามปัญหาสำคัญนี้ด้วย

8. ผู้บริหารส่วนใหญ่ ได้เสนอแนวรั้มการจัดการบริการวิชาการว่าควรมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในด้านต่างๆ เกี่ยวกับงานบริการวิชาการแก่ชุมชน แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานที่บังคับบัญชาคณะหรือหน่วยงานอื่น หน่วยงานกลาง ควรมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดหาเอกสาร ห้องประชุม ประสานงานด้านต่าง ๆ ตลอดจนอำนวยความสะดวกในด้านอาคารสถานที่ บ้านรับรอง ด้านยานพาหนะ รับ-ส่งวิทยากร เป็นต้น ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ ศิริชัย อิศระโชติ (2527) ที่ว่า การจัดการงานบริการวิชาการนั้น ควร

จัดตั้งหน่วยงานกลางทำหน้าที่ประสานงานดังกล่าว เพื่อพัฒนาชุมชนในด้านต่าง ๆ ตามนโยบายของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบริการวิชาการ สนับสนุนและร่วมมือกับภาควิชา คณะวิชาต่าง ๆ สนับสนุนและร่วมมือกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนต่อไป เช่นเดียวกับ นิพนธ์ ศศิธร (2525) ได้สรุปผลการสัมมนาว่า มหาวิทยาลัยควรเป็นตัวกลางในการรวบรวมทรัพยากรและความสามารถทางวิชาการจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อบริการชุมชน โดยมหาวิทยาลัยควรมีหน่วยงานกลางเพื่อทำหน้าที่วางแผนประสานงานกลางกับภาควิชา หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และสถาบันอื่นทั้งในส่วนกลาง และในส่วนท้องถิ่น แสดงว่าในการจัดการการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานกลาง จึงจะทำให้ การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

แนวโน้มการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากการศึกษาแนวนโยบาย สภาพการจัดการงานบริการวิชาการ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้รับบริการจากโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงมีข้อค้นพบของแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เกี่ยวกับเรื่องการจัดการงานบริการวิชาการดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบที่ผู้รับผิดชอบโครงการได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนที่สำคัญเป็นอันดับแรก คือ การร่วมมือกันกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน รวมทั้งผู้รับบริการก็มีความเห็นด้วยกับหลักการนี้ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ประกอบกับนโยบายของแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) สนับสนุนงานบริการวิชาการแก่สังคมในการแก้ปัญหาและพัฒนาภาคเหนือ โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์รวมทางวิชาการของภาคเหนือ อีกทั้งผู้รับบริการ ยังเสนอว่า การจัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน ควรจะมีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทรัพยากรที่มืออยู่ร่วมกัน เพื่อที่จะเป็นการประหยัดทรัพยากร และขั้นตอน

การดำเนินงานต่าง ๆ ด้วย จะเห็นได้ว่าแนวโน้มของการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะเป็นไปในลักษณะที่มีความร่วมมือกันหลาย ๆ หน่วยงาน เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาดำเนินการจัดการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

2. จากข้อค้นพบ ที่ผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้รับบริการ ได้ให้ความสนใจตรงกัน เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ที่สำคัญเป็นอันดับแรก คือ เพื่อให้ประชาชนสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และนอกจากนี้ผู้รับบริการยังมีความต้องการที่จะรับบริการเกี่ยวกับความรู้ที่ต่อเนื่องจากเรื่องเดิมเป็นอันดับแรก และความรู้พิเศษเรื่องใหม่ เป็นอันดับที่สอง จะเห็นว่า จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว จะทำให้มีแนวโน้มในการปรับเนื้อหาที่ให้บริการ เป็นการศึกษาในลักษณะต่อเนื่องมากกว่าเป็นเนื้อหาเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะทาง ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะต้องเพิ่มพูนเนื้อหาวิชาให้ลึกซึ้งกว่าเดิม รวมทั้งเพิ่มทักษะของวิชาชีพกว้างขึ้น เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการสามารถนำไปปรับปรุงอาชีพได้ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มว่าจะมีการจัดบริการด้านความรู้พิเศษเรื่องใหม่ ตามความต้องการของผู้รับบริการ และจัดเนื้อหาวิชาความรู้และการปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อที่จะให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาสังคมได้และมีความเป็นอยู่ดีขึ้นด้วย

3. จากข้อค้นพบ ในเรื่องของการจัดโครงการเพื่อให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคิดเห็นว่า โครงการนั้นจะต้องมีคุณค่าทางวิชาการเพียงพอและต้องไม่เป็นการเชิงกำไร ซึ่งก็เป็นนโยบายที่สำคัญของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่แล้ว แสดงให้เห็นว่า แนวโน้มของการจัดโครงการในอนาคต แต่ละโครงการ จะมีคุณค่าทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งจะไม่เป็นการเชิงกำไรด้วย แม้ว่าความเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจจะ เปลี่ยนไปเป็นเชิงธุรกิจแทบทุกอย่างก็ตาม แต่ว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังคงจะต้องคำนึงถึงบทบาทของมหาวิทยาลัยที่ตั้งขึ้นมา เพื่อเป็นมหาวิทยาลัยของประชาชน และเพื่อประชาชน ในการที่จะพัฒนาท้องถิ่นภาคเหนือโดยเฉพาะ

4. จากข้อค้นพบ ผู้รับผิดชอบโครงการมีความคิดเห็นว่า อุปสรรคในการบริหารงานโครงการบริการวิชาการ ที่สำคัญเป็นอันดับแรก คือ ขาดข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของชุมชน และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงาน

โครงการที่ทําไปแล้วนั้น ยังไม่ค่อยประสบความสำเร็จเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังเป็น ปัญหาของผู้รับบริการที่ได้รับความรู้ไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง จากสภาพ บัญหาดังกล่าวทั้งผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้รับบริการ ต่างก็เสนอให้มี หน่วยงานกลาง เพื่อสำรวจปัญหา และความต้องการของชุมชนก่อนที่จะมีการ วางแผนจัดทำโครงการ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การจัดโครงการบริการวิชาการมี แนวโน้มที่จะเป็นระบบเพิ่มมากขึ้น มีข้อมูลจากหน่วยงานกลาง เพื่อช่วยในการจัด ทําแผนงานโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

5. จากข้อค้นพบเรื่องบุคลากร ผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคิดเห็น ว่า ปัญหาที่จะมีผลต่อการดำเนินงานโครงการ คือ บุคลากรไม่มีเวลาที่จะอุทิศให้กับ งาน ไม่มี ความเข้าใจและความศรัทธาในงาน รวมทั้งสาเหตุของโครงการที่ทํา ไปแล้วนั้นไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากขาดความร่วมมือจากอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคิดเห็น ว่าการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนางานโครงการที่สำคัญได้แก่ การปลูกฝังสร้างเสริมให้ บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้ง ปรับปรุงการส่งเสริมให้อาจารย์มี ส่วนร่วมในโครงการด้วยขวัญและกำลังใจที่ดี ในเรื่องนี้ ผู้บริหาร มีแนวทางที่จะ ส่งเสริม โดยการจะกำหนดคนรอบข้างที่แน่นอนว่า การทำงานบริการวิชาการ ของ อาจารย์ถือว่าเป็นภาระงานเช่นเดียวกับงานสอนและงานวิจัย พร้อมทั้งจะกระตุ้น ส่งเสริม และจูงใจให้อาจารย์ทุกคนได้ร่วมโครงการบริการวิชาการ จะเห็นได้ ว่าแนวโน้มของบุคลากรที่จะเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย- เชียงใหม่ จะมีเพิ่มมากขึ้น

6. จากข้อค้นพบ ในการสำรวจโครงการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ได้จัดงบประมาณสนับสนุนทุกโครงการ โดยมีคณะกรรมการพิจารณา งบประมาณตามความเหมาะสม แต่ผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคิดเห็น ว่า อุปสรรคในการบริหารโครงการ ได้แก่ การขาดงบประมาณ ขาดวัสดุอุปกรณ์ ซึ่ง ก็เป็นปัญหาของผู้รับผิดชอบโครงการ ในอันดับแรก คือ งบประมาณที่ได้รับไม่ เพียงพอกับโครงการที่ออกไปดำเนินการ และยังคงตามด้วย การขาดแคลนอาคาร สถานที่ในการจัดโครงการบริการวิชาการ พร้อมกับมีความคิดเห็น ว่า ยังไม่ได้รับ การสนับสนุนงบประมาณจากมหาวิทยาลัยเท่าที่ควร นอกจากนี้ก็เป็นปัญหาของ



ผู้รับบริการที่ได้รับบริการจากโครงการ คือ เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่เพียงพอ จึงนับว่าเป็นปัญหาต่อการดำเนินงานมาก ในเรื่องนี้ผู้บริหารได้ให้สัมภาษณ์ว่า มหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของงานบริการวิชาการถือว่าเป็นงาน 1 ใน 4 ของภารกิจหลัก โดยได้สนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดโครงการบริการให้แก่ผู้รับผิดชอบทุกโครงการแล้ว จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นว่าแนวโน้มในการจัดการเรื่องงบประมาณ สำหรับโครงการบริการวิชาการ นั้น ผู้บริหารคงจะจัดงบประมาณเพิ่มมากขึ้น ให้เพียงพอกับความต้องการ โดยจะกำหนดสัดส่วนการเพิ่มของงบประมาณไว้ชัดเจนขึ้น สำหรับแผนการจัดโครงการในอนาคต

7. จากข้อค้นพบ ผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคิดเห็นว่า กลุ่มบุคคลที่จะเข้าร่วมในการจัดการโครงการบริการวิชาการ คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจที่จะร่วมงาน ในขณะเดียวกัน ผู้รับบริการมีความต้องการวิทยากรที่มีความรู้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง เพื่อถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นับได้ว่า มีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถสูง มีศักยภาพที่จะนำความรู้ดังกล่าวไปช่วยพัฒนาบุคลากรในภาครัฐ และเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไปได้อย่างดี ซึ่งมีแนวโน้มว่ามหาวิทยาลัยจะมีการจัดบุคลากรระดับผู้เชี่ยวชาญออกไปทำงานเป็นทีม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ เพราะผู้เชี่ยวชาญในด้านที่คล้ายกัน ร่วมกันจัดโครงการ เพื่อให้บริการแก่ชุมชนในเป้าหมายเดียวกัน แต่ได้รับบริการหลายด้านในเวลาเดียวกัน เช่น คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ สามารถวางแผนจัดโครงการร่วมกันได้ นอกจากนี้คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเกษตรศาสตร์ ก็สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ การทำงานเป็นทีมจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการนำความรู้สู่ประชาชน และสามารถสนองความต้องการของชุมชนให้ได้รับบริการที่สมบูรณ์แบบด้วย

8. จากข้อค้นพบ โครงการที่ให้บริการวิชาการ ส่วนมาก จัดสถานที่บริการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นปัญหาของผู้รับบริการ ในการเดินทางไปรับบริการเป็นอย่างมาก ในขณะเดียวกัน ผู้รับบริการมีความต้องการ สถานที่ที่สะดวกเพื่อจะไปรับบริการอยู่ในระดับมากด้วย ซึ่งนโยบายของมหาวิทยาลัยใน

ปัจจุบันก็ส่งเสริมให้มีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เพื่อเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน ประกอบกับปัญหาของผู้รับผิดชอบโครงการ คือ ขาดแคลนอาคารสถานที่ในการฝึกอบรม จัดกิจกรรม และเผยแพร่ผลงาน จะเห็นได้ว่า แนวโน้มของการจัดการงานเรื่องสถานที่ วิทยาลัยจะร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เพื่อนำความรู้ไปสู่ท้องถิ่นของชุมชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อแก้ปัญหาความไม่สะดวกในการเดินทางของผู้รับบริการและยังสามารถแก้ปัญหาสถานที่ไม่เพียงพอที่จะใช้อบรมของผู้รับผิดชอบโครงการได้ด้วย

9. จากข้อค้นพบ ความคิดเห็นของผู้บริหาร เห็นว่า ผู้รับผิดชอบโครงการควรจัดนักศึกษาออกไปร่วมโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนบ้าง เช่น โครงการที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานของชุมชน ได้แก่ โครงการฝึกอบรมสุขภาพอนามัย โครงการสอนทันตสุขศึกษา โครงการพัฒนาหมู่บ้าน โครงการเผยแพร่ความรู้เรื่องยาให้แก่นักเรียนตามโรงเรียนและชุมชนชนบท นอกจากนี้ นักศึกษาแพทย์ยังสามารถเข้าไปเป็นผู้ช่วยแพทย์ตามโครงการแพทย์อาสาฯ ได้ด้วย พร้อมทั้งเป็นการฝึกการปฏิบัติไปด้วย และยังเป็น การปลูกฝังสร้างเสริมให้นักศึกษามีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน มีอุดมการณ์ในการทำงานเพื่อพัฒนาชุมชน ประกอบกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะมีการขยายบทบาทงานบริการวิชาการแก่ชุมชนให้กว้างขวางขึ้น ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรเพียงพอกับโครงการต่างๆ แนวโน้มของการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะมีนักศึกษาเข้าไปร่วมโครงการในฐานะเป็นผู้ช่วยของผู้เชี่ยวชาญ เพิ่มมากขึ้น

10. จากข้อมูลการรับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ทราบข่าวจากการแนะนำของบุคคลที่รู้จัก แทนที่จะได้ข่าวสารโดยตรงจากมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นปัญหาของผู้รับบริการเป็นอย่างมาก และในขณะเดียวกัน ก็เป็นความต้องการของผู้รับบริการในระดับมากคือ ต้องการรับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการผ่านสื่อมวลชน วิทยู และโทรทัศน์ ในเรื่องนี้ก็เป็นปัญหาของผู้รับผิดชอบโครงการที่สาเหตุของโครงการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานบริการวิชาการ จะเห็นได้ว่า แนวโน้มในการจัดเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อมวลชน วิทยู โทรทัศน์ จะมีเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้แก่มหาวิทยาลัย

เชียงใหม่ด้วย อีกทั้งยังสามารถจัดการด้านการให้ข่าวสาร อย่างเป็นระบบตรงกับกลุ่มเป้าหมายได้ หากได้มีการแก้ไขเรื่องระบบข้อมูลโดยหน่วยงานกลาง

11. จากข้อค้นพบ ของผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่จะมีผลต่อการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ เป็นอันดับแรก คือ การที่ไม่ได้ประเมินผลงานบริการวิชาการที่ดำเนินงานไปแล้ว ในขณะที่เดียวกันผู้รับบริการก็ระบุว่า การขาดการประเมินผลหลังจากการรับบริการ เป็นปัญหาสำคัญ เช่นเดียวกัน ซึ่งข้อเท็จจริงจากสภาพการจัดโครงการบริการวิชาการที่ผ่านไปแล้ว โครงการที่มีการประเมินผลหลังจากการให้บริการแล้ว มีจำนวนน้อยกว่าโครงการที่ไม่ได้ประเมินผล ในเรื่องนี้ ทั้งผู้บริหาร และผู้รับผิดชอบโครงการได้เสนอว่า ควรจะมีการติดตามประเมินผลทุก ๆ โครงการโดยคณะกรรมการจากส่วนกลาง จะเห็นได้ว่า แนวโน้มในการประเมินผลหลังจากการให้บริการแล้วในอนาคตจะมีหน่วยงานกลางเป็นผู้ดำเนินการในโครงการประเมินผลและการส่งเสริมการประเมินผลให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ด้วย

12. งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีสำนักบริการวิชาการเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมา เพื่อจัดระบบบริหารงานบริการวิชาการให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นหน่วยงานกลางสนับสนุน ส่งเสริม ประสานงานโครงการบริการวิชาการของคณะ และหน่วยงานที่ดำเนินการอยู่แล้ว และโครงการที่กำลังจะริเริ่ม ให้มีความพร้อมในปัจจัยการบริการวิชาการให้มากขึ้น จากข้อค้นพบ สำนักบริการวิชาการยังไม่ได้ดำเนินการตามบทบาทที่กำหนดไว้อย่างเข้มแข็งเท่าที่ควร ในขณะที่เดียวกันทั้งผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้รับบริการ ต่างก็มีความเห็นว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรจะมีหน่วยงานกลางเพื่อเป็นสื่อประสานงานกับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นผู้เก็บข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการจัดโครงการบริการวิชาการด้วย จะเห็นได้ว่า แนวโน้มของสำนักบริการวิชาการจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น สำหรับการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากแนวโน้มของงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะเป็นไปในลักษณะที่มีความร่วมมือกับหลาย ๆ หน่วยงาน เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาดำเนินการจัดการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการปรับเนื้อหาที่ให้บริการเป็นการศึกษาลักษณะต่อเนื่อง เพิ่มพูนเนื้อหาวิชาให้ลึกซึ้งกว่าเดิม รวมทั้งเพิ่มทักษะวิชาชีพ และความรู้เรื่องใหม่ ๆ เพื่อสนองความต้องการของชุมชน มีแนวโน้มที่จะจัดระบบงานทางด้านบุคลากร (อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญและนักศึกษา) งบประมาณ ข่าวสารการเผยแพร่งานบริการวิชาการ ให้สมบูรณ์และเพียงพอมากยิ่งขึ้น จะมีการจัดบริการในท้องถิ่นของชุมชนเพิ่มขึ้น ตลอดจนมีการส่งเสริมการประเมินผลของทุก ๆ โครงการด้วย

ดังนั้นเพื่อให้งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการจัดการให้เป็นรูปแบบที่ดีขึ้น สำนักบริการวิชาการ ควรจะมีบทบาทในการจัดการงานบริการวิชาการ เพิ่มมากขึ้นด้วย ดังต่อไปนี้

1. ให้คณะกรรมการบริหารของสำนักบริการวิชาการ ประกอบด้วยอธิการบดี คณบดีคณะต่าง ๆ ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน พร้อมทั้งผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ ได้ร่วมกันกำหนดนโยบาย เป้าหมายของการบริการวิชาการ ให้ชัดเจน สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ และความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานบริการวิชาการในระยะยาวและอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จะได้ไม่เป็นที่ปัญหาและอุปสรรค หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารของมหาวิทยาลัยตามวาระต่าง ๆ

2. เป็นหน่วยงานกลาง ในการประสานงานแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานภาคธุรกิจเอกชน ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ เพื่อที่จะระดมทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อวางแผนจัดโครงการร่วมกัน

3. จัดรูปแบบของโครงการที่ให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน จัดลำดับความสำคัญของปัญหา และความต้องการ ที่ชุมชนต้องการได้รับการบริการ เพื่อประโยชน์ทางการดำเนินการ ในกรณีที่มีมหาวิทยาลัย

ไม่สามารถให้บริการได้ทั้งหมด พร้อมกันทุกโครงการได้

4. ให้ความสำคัญของการติดตามประเมินผลหลังจากการให้บริการวิชาการ โดยจัดเพิ่มไว้ในวัตถุประสงค์การดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและกระตุ้นให้คณะ/สำนัก/สถาบันดำเนินการประเมินผล หลังจากการให้บริการวิชาการทุกโครงการ โดยที่สำนักบริการวิชาการจะเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลไว้ทั้งหมด

5. เป็นหน่วยประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ พร้อมทั้งติดตามสถานการณ์และให้ความสนใจต่อปัญหาในด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงในชุมชน เพื่อที่จะแสวงหาแนวทางการแก้ปัญหา และชี้แนะแนวทางแก้ไขอย่างทันเวลาและเหมาะสม

6. ส่งเสริม สนับสนุนการของบประมาณของโครงการต่างๆ พร้อมทั้งดำเนินการแสวงหาแหล่งทุนจากภายนอกเพื่อนำมาสนับสนุนงานบริการวิชาการด้วย

7. เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

7.1 ข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อ และความต้องการของผู้ที่สนใจจะรับบริการ

7.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความถนัด ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาด้านต่างๆ ของบุคคล หรือหน่วยงานที่จะให้บริการวิชาการ รวมทั้งรายชื่อของผู้ที่สนใจและผู้เชี่ยวชาญ ที่จะเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน

7.3 ข้อมูลผลการวิจัยของอาจารย์ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ในเรื่องปัญหาและความต้องการด้านต่าง ๆ ของชุมชน

7.4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของทุก ๆ โครงการ

7.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค ในการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ

เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาประกอบการพิจารณา ในการจัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สมกับเป็นมหาวิทยาลัยของส่วนภูมิภาคอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยรูปแบบการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนให้มีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบ แนวโน้มการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยของรัฐใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
3. ควรมีการศึกษาวิจัยรูปแบบของความร่วมมือเกี่ยวกับงานบริการวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับหน่วยงานอื่น เพื่อให้การดำเนินงานบริการวิชาการแก่ชุมชนประสบความสำเร็จ
4. ควรมีการศึกษาวิจัยติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการต่าง ๆ ที่สำคัญ ของสถาบันอุดมศึกษา
5. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ในแต่ละด้าน ได้แก่ ในด้านเทคนิควิชาการ, ด้านให้คำปรึกษา, ด้านบริการถ่ายทอดเทคโนโลยี และด้านการให้ความร่วมมือทางวิชาการโครงการร่วมพัฒนาเพื่อจะกระจายความรับผิดชอบดังกล่าวไปยังหน่วยงานเฉพาะด้าน