

**การพัฒนาระบบบริการสาธารณะแบบชุมชนมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา:
กรณีการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์**

DEVELOPING PUBLIC SERVICES SYSTEM BY COMMUNITY PARTICIPATION OF HIGHER EDUCATION
INSTITUTION : A CASE OF ACADEMIC SERVICE, RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
RATTANAKOSIN

เนตรชนก สุนาสวน¹ , อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, อนันต์ เตียวต้อย, และชัยยงค์ พรหมวงศ์
Nedchanok Sunasuan, Amnuay Boonratmaitree, Anan Tiewtoy and Chaiyong Brahmawong
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
College of Management Innovation Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Email: ne.ned.rcim3@gmail.com¹

Received 8 December 2022; Revised 28 January 2023; Accepted 25 February 2023



บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาระบบบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (2) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการรับบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการแบบชุมชนมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการแบบชุมชนมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 24 คน ได้แก่ ผู้รับบริการที่เป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและภาคกลาง เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ

ผลการวิจัยพบว่า

(1) ด้านการศึกษาระบบบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ประกอบด้วย (ก) ความสอดคล้องกับความต้องการ (ข) ความสม่ำเสมอ (ค) ความเสมอภาค (ง) ความประหยัด และ (จ) ความสะดวก (2) ด้านการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการรับบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการแบบชุมชนมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ประกอบด้วย (ก) การมีส่วนร่วมรับฟังความคิดเห็น (ข) การมีส่วนร่วมวางแผน (ค) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ (ง) การมีส่วนร่วมดำเนินการ (จ) การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ และ (ฉ) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาระบบบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการแบบชุมชนมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ควรพัฒนาระบบสารสนเทศ จัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือระหว่างสถาบันกับชุมชน พัฒนาหลักสูตรระยะสั้น และสื่อองค์ความรู้ดิจิทัล

คำสำคัญ: บริการวิชาการ, บริการสาธารณะ, การมีส่วนร่วม,

Abstract

This study's three goals were to: (1) examine the public service system at Rajamangala University of Technology Rattanakosin; (2) examine community involvement in receiving public services for academic service by community participation at Rajamangala University of Technology Rattanakosin; and (3) offer recommendations for strengthening the public service system for academic service by community involvement. 24 key informants, who were service-receiving business owners in Bangkok and the Central Region, made up the samples. In-depth interviews were used to gather data, which was then thematically analyzed.

The findings revealed that: (1) Rajamangala University of Technology Rattanakosin's academic service system is composed of: (a) meeting customer needs; (b) consistency; (c) equality; (d) economy; and (e) convenience; (2) Community participation in receiving public services for academic service through Rajamangala University of Technology's participation Rattanakosin included (a) public hearings, (b) planning, (c) decision making, (d) implementation, (e) accountability, and (f) benefits; and (3) guidelines for improving public services system for academic service by community participation of Rajamangala University of Technology Rattanakosin discovered that the university should: develop the IT system, organize MOUs between the university and the community, develop short course training, and digital media.

Keywords: Academic Service, Public Services, Participation,

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงกระแสการพัฒนาของโลกหรือกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) นำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและกลไกการตลาดที่ก่อให้เกิดการเติบโตขนาดใหญ่ การผลิตในเชิงอุตสาหกรรมและการบริโภคที่เกินความจำเป็น จนกระทั่งเป็นผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม ชีวิตมนุษย์ สัตว์ และพืชพรรณธรรมชาติ โดยไม่คำนึงถึงข้อจำกัดด้านกายภาพ ศักยภาพในการผลิตความสามารถที่จะรองรับการบริโภคและการใช้ประโยชน์จากทุนดั้งเดิม

ในปัจจุบันสภาพการณ์ของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงวิถีชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นสังคม ชุมชนและท้องถิ่นต่าง ๆ ทำให้สังคมไทยและคนไทยพัฒนาไปสู่สังคมแห่งประชาธิปไตยยุคใหม่ การกระจายอำนาจ การจัดทำบริการสาธารณะไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว มีพื้นฐานมาจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการโอนถ่ายภารกิจงบประมาณและอัตรากำลังของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการกำหนดระยะเวลาและเงื่อนไขที่ชัดเจน เพื่อให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ หลักการสำคัญส่วนหนึ่งที่ตอบสนองต่อเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลท้องถิ่นภายใต้กรอบของกฎหมายและการจัดแบ่งภารกิจในการบริการสาธารณะระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความอิสระภายใต้กรอบของกฎหมาย หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างงานรัฐในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชนท้องถิ่นและสุดท้ายหลัก

ประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งเสริมให้มีทิศทางและการบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีคุณภาพมาตรฐาน บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Tanchai W., 2003 : 5)

มหาวิทยาลัยซึ่งเป็นองค์กรทางการศึกษามีหน้าที่และพันธกิจหลักในการผลิตบัณฑิตออกสู่สังคม เพื่อเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนองค์กรและประเทศ เพื่อให้เกิดการทำงานที่สอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ของชุมชนใดชุมชนหนึ่งย่อมที่จะต้องการได้รับความร่วมมือกันของคนในชุมชน เพื่อจะได้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน องค์กร มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องดำเนินการร่วมกันกับชุมชน โดยหนึ่งในพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อเป็นการนำองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยถ่ายทอดสู่ชุมชนและประชาชนให้ได้รับการบริการวิชาการเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนตามศักยภาพของมหาวิทยาลัย

พระราชบัญญัติ ว่าด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 (หน้า 2) มาตรา 7 “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลัก” ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษา จึงมีวัตถุประสงค์เดียวกันที่มุ่งจะนำเอาความเชี่ยวชาญของแต่ละองค์กรมาถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนในรูปแบบของการให้บริการทางวิชาการ ไปตามแต่ความถนัดและความเชี่ยวชาญ โดยการให้บริการทางวิชาการอาจจะทำได้ในสองรูปแบบคือการให้บริการทางวิชาการแบบให้เปล่า คือ ไม่คิดค่าใช้จ่ายเป็นการนำเอาองค์ความรู้ที่มี เช่น งานการค้นคว้าวิจัยไปถ่ายทอดให้กับชุมชนหรือองค์กรส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ หรือการให้บริการทางวิชาการแบบคิดค่าใช้จ่าย คือ การจัดอบรมสัมมนาแบบเขียนโครงการ เพื่อถ่ายทอดความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาจให้บริการกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อาจคิดราคาเป็นเหมาจ่ายซึ่งตกลงกันในรูปของสัญญาว่าจ้าง หรือการจัดโครงการของสถาบันการศึกษาเองที่คิดค่าบริการเป็นรายหัวตามความเหมาะสม เป็นต้น การให้บริการทางวิชาการ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนแล้ว สถาบันการศึกษายังจะได้รับประโยชน์ในด้านอื่น ๆ อาทิ เป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาอันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ อีกทั้งเป็นการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่าง ๆ อันจะเป็นแหล่งสร้างงานให้กับนักศึกษาในอนาคต และยังเป็นการสร้างรายได้จากการให้บริการทางวิชาการของสถาบันการศึกษานั้น ๆ อีกด้วย ฉะนั้นองค์กรทางการศึกษาอย่างมหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำหน้าที่เชื่อมโยงเครือข่ายชุมชนเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการมีส่วนร่วมกันในรูปแบบสามห่วง นั่นก็คือ ชุมชน สถานศึกษา และประชาชน เพื่อสร้างความร่วมมือกันในทุกมิติให้เกิดการพัฒนาจนชุมชนเกิดความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนได้ในที่สุด

ภารกิจหน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติและระดับท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นกิจกรรมในกลุ่มเดียวกัน เรียกว่า “บริการสาธารณะ” ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจของรัฐหรือเป็นบริการที่รัฐมีอำนาจจัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน แม้ว่าการจัดทำบริการสาธารณะจะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ แต่ในการจัดทำบริการสาธารณะหนึ่งๆ ไม่จำเป็นที่รัฐจะต้องเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด แต่โดยทั่วไปจะแบ่งอำนาจหน้าที่ไปยังองค์กรอื่นๆ เพื่อร่วมจัดทำบริการสาธารณะ (King Prajadhipok's Institute, 2004 : 3-4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นที่จัดทำบริการสาธารณะในระดับรองจากรัฐ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดจากการกระจาย

อำนาจของรัฐ โดยการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยเป็นการกิจที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่แตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น กำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และเป็นการกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น เป็นต้น (Boramanan N., 2004 : 11) ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาความต้องการและบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ จึงจำเป็นต้องมีมาตรการในการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นการกิจที่สำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานของรัฐสมัยใหม่ที่ต้องจัดทำให้ประชาชน ซึ่งการบริการสาธารณะมีการกิจหลักและภารกิจรองที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนและการพัฒนาประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน โดยรัฐต้องการให้ประชาชนมีความเป็นอยู่และการดำรงชีวิต ที่ดีตามหลักพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน (Boramanon N., 2009 : 141-142) การบริการสาธารณะทางด้านการศึกษาระดับพื้นฐานเป็นการกิจหนึ่ง ที่รัฐต้องจัดทำให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการศึกษา มีความรู้เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ รัฐจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ขณะเดียวกันการศึกษาขั้นพื้นฐาน ต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนในชุมชน โดยรัฐอาจร่วมกันจัดทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Boramanon N. , 2009 : 145-146)

จากการศึกษาข้อมูลทำให้ผู้วิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์มีการดำเนินงานตามภารกิจจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ 1) วางแผนการให้บริการทางวิชาการแบบจัดหารายได้ของมหาวิทยาลัย 2) จัดหารายได้จากการให้บริการวิชาการแก่บุคคลหรือองค์กรภายนอก 3) ให้บริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่สังคม 4) พัฒนางานบริการวิชาการ ทั้งด้านวิชาการและด้านบริหารจัดการ และ 5) บ่มเพาะผู้ประกอบการรายใหม่ให้เกิดวิสาหกิจในชุมชน โดยมหาวิทยาลัยฯ มีความมุ่งหวังที่จะใช้การดำเนินงานให้บริการสาธารณะ ด้านบริการวิชาการเป็นตัวเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างชุมชนและประชาชน เพื่อให้ชุมชนและประชาชนได้รับความรู้ทั้งที่เป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและเป็นการนำเอาศักยภาพของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในรูปของงานวิจัยเผยแพร่สู่ชุมชน และผู้วิจัยเห็นว่าประโยชน์จากการให้บริการวิชาการนั้น จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ดำเนินไปตามพันธกิจที่จะเป็นศูนย์กลางบริการวิชาการแก่สังคมที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและประชาชนในเขตพื้นที่ที่วางไว้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนากระบวนการบริการสาธารณะแบบชุมชนมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา กรณีการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษากระบวนการบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยฯเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. ศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการรับบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการแบบชุมชนมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยฯเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
3. เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการแบบชุมชนมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะนั้น ต้องมีเป้าหมายเพื่อผลประโยชน์และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการโครงการด้วย (Suchao Mee-Nongwa, Amnuay Boonratanamaitri, Huan Chupen and Patan Suwanmongkol, 2020 : 290-291) โดยมีนักวิชาการได้ให้ทัศนะการบริการสาธารณะว่า การให้บริการประกอบด้วย 5 หลัก คือ 1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะมีฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการงานนั้น ๆ (Thanaphongsathorn K. , 1994 : 21) 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” (Susukon K. , 1990 : 43) 3. หลักความเสมอภาค เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติไม่ได้รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการ และการบริการและองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน (Raadschelders, 2003 : 7-9) 4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่า ที่จะได้รับ 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเบื่อง่ายทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (Thanaphongsathorn K. , 1994 : 21)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาชน

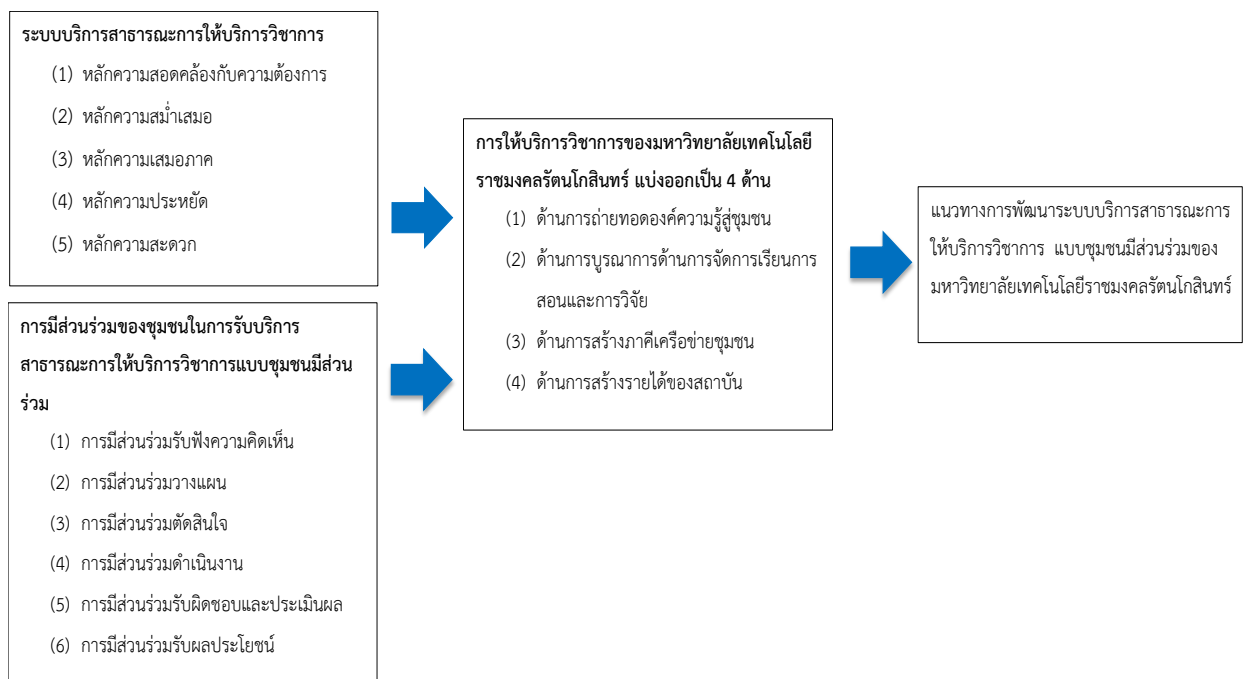
แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญในการสื่อสารเพื่อการพัฒนา ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องมีความเข้าใจในวิธีการที่ถูกต้องในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาจากภาครัฐหรือภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาที่ถูกต้อง โดยสิ่งที่สำคัญที่สุดคือต้องอาศัย “หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน” ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้การติดต่อสื่อสาร หรือการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างสมาชิกในชุมชนเป็นไปอย่างสะดวกยิ่งขึ้น หากสมาชิกในชุมชนมีการติดต่อสื่อสารพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ก็จะเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็งขึ้น อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาชุมชนของตนเอง (Kasemsuk J. , 2014 : 3) ดังนั้น ในการจัดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน สิ่งสำคัญคือ ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการรับรู้และร่วมตัดสินใจ รวมถึงมีส่วนร่วมในการดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงได้แสดงความคิดเห็น แสดงทัศนะ และเข้าร่วมในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ (Amnuay Boonrattanamaitri Suphattra Yodsurang, Krai Boonbandan and Wattana Nontachit, 2021 : 34)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการ

จากการกำหนดให้มี “ยุทธศาสตร์ชาติ” เพื่อเป็นยุทธศาสตร์ระยะยาวท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ตั้งแต่ช่วงต้นศตวรรษที่ 21 ได้แก่ กระแสโลกาภิวัตน์เข้มข้นขึ้นมาก เนื่องจากประเทศต่าง ๆ ดำเนินนโยบาย เศรษฐกิจการค้า การลงทุนเสรีกันอย่างกว้างขวางท่ามกลางความก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี หลากหลายสาขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งได้ทำให้โลกเชื่อมต่อกันได้ง่ายขึ้น ภายใต้กระแส โลกาภิวัตน์ที่เข้มข้นสินค้า บริการ เงินทุน ผู้คน และข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ รวมถึงเทคโนโลยีมีการ เคลื่อนย้ายถึงกันและข้ามพรมแดนกันได้ง่ายและกระจายทั่วถึง โลกไร้พรมแดนได้ส่งผลให้ภูมิทัศน์ทางด้าน เศรษฐกิจสังคมและภูมิรัฐศาสตร์ของโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ มีความ เชื่อมโยงใกล้ชิดและต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกัน โอกาสที่เปิดกว้างขึ้นและผลกระทบถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ผูกพัน ต่อเนื่องและรุนแรงมากขึ้น กอปรกับการพัฒนาเทคโนโลยีก้าวหน้าไปอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะในกลุ่มของ เทคโนโลยีชีวภาพ นาโนเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับวิทยาการปัญญา ได้ส่งผลให้รูปแบบ การดำเนินชีวิต คุณภาพชีวิตและรูปแบบธุรกิจพัฒนาไปมาก และในอนาคตข้างหน้าการเปลี่ยนแปลงจะยิ่งรวดเร็ว ขึ้นจะเป็น เงื่อนไขสำคัญที่พลิกโฉมอนาคตของโลกรวมทั้งประเทศไทยเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ เป็นอัจฉริยะ รวมทั้งเกิดการเชื่อมต่อและการบรรจบกันของเทคโนโลยีก้าวหน้าทั้ง เทคโนโลยีฐานชีวภาพ เทคโนโลยีฐานฟิสิกส์ และฐานดิจิทัลที่จะเป็นความท้าทายต่อโลกของการแข่งขันอย่างมาก ประเทศไทยจึงจะต้อง ลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาวิทยาศาสตร์ วิจัยและพัฒนาให้สามารถพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่และ เกิดนวัตกรรมที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีมูลค่าสูงและแข่งขันได้ (Draft National Strategy 20 years 2017 – 2036 : 16)

กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย

ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้



ระเบียบวิธีวิจัย/วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ พื้นที่วิจัย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกแบบเจาะจง ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกเป็นรายบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเลือกแบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคคล 5 ประเภท ได้แก่

1. อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน
2. ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน
3. คณบดีหรือรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน
4. เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน
5. ผู้ประกอบการที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและภาคกลาง จำนวน 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์หาคำตอบให้กับปัญหาการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) ในการเก็บข้อมูล โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เป็นที่เรียบร้อยแล้ว รวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ภาคสนามปี พ.ศ. 2563 - 2564 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการค้นหาความรู้ที่เป็นความจริง จากผู้รู้ที่รู้จริง ในประเด็นที่ค้นหาคำตอบ ข้อมูลที่ได้จึงเป็นเนื้อหา ที่เรียบเรียงเป็นร้อยแก้ว ซึ่งเขียนในลักษณะของเรียงความ เรื่องเล่า ถอดเทปบทสนทนา เนื้อความจากเอกสาร ฯลฯ ผู้ศึกษาวิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยรวบรวมข้อมูลและอธิบายขยายความพรรณนาตามข้อเท็จจริง ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้วิธีการตีความเชิงตรรกะ และจากการสังเกต เพื่อให้สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และครอบคลุมพื้นที่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้รับบริการที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและภาคกลาง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาการพัฒนาระบบบริการสาธารณะแบบชุมชนมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา: กรณีการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสรุปผลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีผลการศึกษาต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษาระบบบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ในการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและชุมชน เนื่องจากมหาวิทยาลัยฯ มีการเรียนการสอนหลากหลายสาขาวิชา มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งก่อนที่จะมีการจัดโครงการมหาวิทยาลัยฯ ได้ลงพื้นที่ชุมชนเพื่อสอบถามความต้องการของชุมชน หรือต้องการพัฒนาด้านไหนเป็นพิเศษ และนำมาหาแนวทางร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยฯ และชุมชน เพื่อจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน

2) หลักความสม่ำเสมอ มหาวิทยาลัยฯ มีการดำเนินงานด้านการให้บริการวิชาการอย่างสม่ำเสมอและค่อนข้างดี มีความสม่ำเสมอทุกปี แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) จึงทำให้เปลี่ยนรูปแบบการให้บริการวิชาการจากเดิมที่จัดในสถานที่ต่าง ๆ มาเป็นการสร้างองค์

ความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แต่ในส่วนของผู้เข้าร่วมโครงการอาจจะไม่ค่อยตอบสนองมากนักเนื่องจากความแปลกใหม่และความไม่พร้อมทางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงรูปแบบที่ถือได้ว่าเข้าถึงยาก จึงมีเพียงประชาชนบางกลุ่มเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงบริการในรูปแบบนี้ได้ (สัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร)

3) หลักความเสมอภาค การให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ มุ่งเน้นให้บริการชุมชนทุกกลุ่ม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการกับทุกคนที่ต้องการเข้ามาใช้บริการ โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโครงการไว้แบบสังเขป และให้บริการตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดบุคลากรและตรงตามความต้องการของประชาชนและชุมชน ด้วยความเสมอภาค (สัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการ)

4) หลักความประหยัด ในการจัดโครงการบริการวิชาการแต่ละโครงการ ค่าดำเนินงานที่เกิดขึ้นหน่วยงานจะใช้มาตรการการประหยัดและความคุ้มค่ามากที่สุดทุกๆ โครงการ ไม่ว่าจะเป็นโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า หรือโครงการบริการวิชาการที่สร้างรายได้ (สัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ)

5) หลักความสะอาด มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายในการให้บริการสาธารณะด้วยการมุ่งเน้นพัฒนาชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัยฯ โดยแบ่งเป็น การให้บริการทางวิชาการ ใน 2 ลักษณะ ได้แก่ การบริการวิชาการแบบให้เปล่า และการให้บริการวิชาการแบบมีค่าบริการ โดยการให้บริการวิชาการนี้เป็นภารกิจหลัก 1 ใน 4 ภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ ที่มุ่งเน้นการสร้างพันธกิจให้ครอบคลุม เป็นต้น มีการจัดโครงการโดยการลงพื้นที่ให้บริการ และทดสอบต้นแบบในพื้นที่โดยตรง อำนวยความสะดวกในด้านอาคารสถานที่สำหรับโครงการที่ต้องใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี โดยมหาวิทยาลัยฯ ได้จัดให้มีศูนย์บริการวิชาการประจำคณะ ที่จะนำเอาองค์ความรู้ของบุคลากรแต่ละคณะมากำหนดจัดเป็นโครงการให้บริการวิชาการ เป็นต้น (สัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ)

2. สรุปผลการมีส่วนร่วมของชุมชนในการรับบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการแบบชุมชนมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1) การมีส่วนร่วมรับฟังความคิดเห็น มหาวิทยาลัยฯ มีการส่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดต่อประสานงานในพื้นที่เข้าร่วมพูดคุยกับประชาชนหรือผู้รับบริการวิชาการ โดยใช้วิธีการสอบถามความคิดเห็น แบบสอบถามต่างๆ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหา หรือความต้องการของพื้นที่และความเชี่ยวชาญของอาจารย์ที่จะสามารถจัดโครงการบริการวิชาการให้ตอบสนองต่อชุมชนได้ โดยได้เข้ามาพูดคุย สอบถามทั้งผู้นำในชุมชน และสมาชิกในชุมชน เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากหลาย ๆ คน ทางมหาวิทยาลัยฯ จะเก็บข้อมูลประเด็นความต้องการจากชุมชนเพื่อนำไปสรุปและจัดทำโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และศักยภาพของบุคลากรในการถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชนต่อไป

2) การมีส่วนร่วมวางแผน มหาวิทยาลัยฯ ได้เปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดโครงการบริการวิชาการ ซึ่งหลังจากทางหน่วยงานได้เข้าพื้นที่เพื่อสอบถามถึงปัญหาและความต้องการของชุมชนแล้ว ทางหน่วยงานได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และร่วมวางแผนกับชุมชน ในเบื้องต้น หน่วยงานได้มีการนำประเด็นความต้องการของชุมชน ชุมชนต้องการให้สนับสนุนในด้านใด รูปแบบการจัดโครงการที่เหมาะสมกับธุรกิจ หรือวิถีชีวิตของชุมชน โดยจะมีแบบสอบถามความต้องการว่าชุมชนต้องการให้หน่วยงานจัดโครงการในรูปแบบไหน หรือต้องการพัฒนาความรู้ด้านใดเป็นพิเศษ โดยที่หน่วยงานได้มีการนำประเด็นความต้องการจากการสำรวจมาร่วมวางแผนกับชุมชนในการจัดทำหัวข้อการอบรมเพื่อรวมบรรจุในหลักสูตรการอบรม

3) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ ในการจัดโครงการบริการวิชาการนั้น ทางหน่วยงานของมหาวิทยาลัยฯ ได้เชิญตัวแทนของชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การตัดสินใจของแผนแม่บท (Master Plan) โดยที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนว่าชุมชนต้องการจะพัฒนาชุมชน หรือพัฒนาความรู้ด้านใดบ้าง มีการระบุเป้าหมายที่ต้องการจะทำให้บรรลุในแผนแบ่งออกเป็น แผนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ซึ่งจะมีการปรึกษาและทำการปรับปรุงร่วมกันระหว่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ และตัวแทนของชุมชน

4) การมีส่วนร่วมดำเนินงาน ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการโครงการบริการวิชาการ โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในการประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์ของโครงการบริการวิชาการ เพื่อแจ้งข่าวสารให้ประชาชนในพื้นที่ ชุมชนใกล้เคียง หรือบุคคลอื่น ๆ ที่รู้จัก สนใจโครงการให้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง การประสานงานด้านสถานที่การจัดกิจกรรม ซึ่งชุมชนได้ใช้พื้นที่ส่วนกลางของชุมชนในการอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม เพื่อให้สะดวกทั้งประชาชนในชุมชน หรือประชาชนในชุมชนที่อยู่ละแวกใกล้เคียง รวมถึงบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ การประสานงานเรื่องอาหารและอาหารว่าง รวมถึงการประสานงานผู้เข้าร่วมกิจกรรม

5) การมีส่วนร่วมรับผิดชอบและประเมินผล หน่วยงานของมหาวิทยาลัยฯ มีการประเมินผลผู้เข้าร่วมโครงการ การจัดทำแบบทดสอบความรู้ก่อน-หลังการพัฒนาเพื่อประเมินความรู้พื้นฐานของผู้เข้าร่วมโครงการ และการทำแบบประเมินความพึงพอใจ เป็นแบบประเมินที่ผู้เข้าร่วมโครงการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดโครงการ รวมทั้งให้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการจัดโครงการครั้งต่อไปเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมโครงการมากที่สุด

6) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ ในการจัดโครงการบริการวิชาการ หน่วยงานของมหาวิทยาลัยฯ ได้เข้าไปมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชนหลากหลายด้านทั้งการถ่ายทอดองค์ความรู้และการพัฒนาต่าง ๆ มีทั้งผู้เชี่ยวชาญภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่ชุมชน เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันทั้งผู้เชี่ยวชาญภายในผู้เชี่ยวชาญภายนอกมหาวิทยาลัย และชุมชนเอง ซึ่งแต่ละฝ่ายก็ได้แลกเปลี่ยนและรับความรู้จากผู้ที่เกี่ยวข้องโครงการ ทำให้ชุมชนมีเครือข่ายเพิ่มขึ้น พัฒนางค์ความรู้และระบบการเรียนรู้ในชุมชน ส่วนหน่วยงานสามารถนำมาบูรณาการการจัดการเรียนการสอน อาจารย์สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดในการพัฒนาหลักสูตร และนักศึกษาที่เข้าไปมีส่วนร่วมสามารถนำไปต่อยอดในงานวิจัยของตนได้

3. แนวทางการพัฒนาระบบบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการแบบชุมชนมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

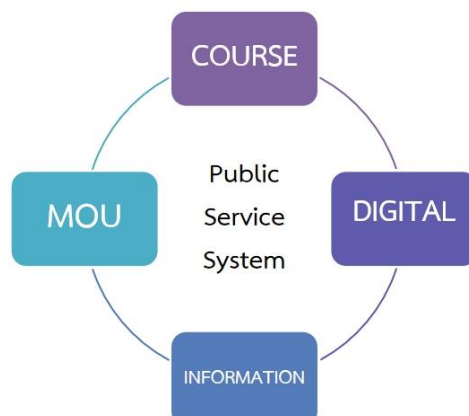
1) ระบบบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการ ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดทำบริการสาธารณะและรณรงค์ให้ประชาชนหรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของกิจกรรม/โครงการบริการทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสังคมอีกทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปเข้าถึงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การจัดทำบริการสาธารณะที่เป็นกิจกรรมที่ประหยัด ประชาชนสะดวกสบายในการเข้าร่วมใช้บริการ

2) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการรับบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการแบบชุมชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 1. การมีส่วนร่วมรับฟังความคิดเห็น พบว่า มหาวิทยาลัยควรออกแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชุมชน โดยการลงพื้นที่สำรวจความต้องการของประชาชนและชุมชน เพื่อกำหนดกิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการแก่ชุมชน 2. การมีส่วนร่วมวางแผน พบว่า มหาวิทยาลัยควรให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมวางแผนการจัดกิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและชุมชนในการพัฒนาศักยภาพและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนจากการเสนอแนะของคนในพื้นที่นั้น 3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ พบว่า มหาวิทยาลัยควรเชิญตัวแทนชุมชนหรือประชาชนที่ให้ความสนใจเข้ามามีบทบาทในการร่วมคิดและร่วมตัดสินใจ เปิดโอกาสร่วมเสนอแนะในการจัดทำกิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการมากขึ้น 4. การมีส่วนร่วมดำเนินงาน พบว่า ควรส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนมีส่วนร่วมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและช่วยประสานงานเกี่ยวกับการจัดทำบริการทางวิชาการ โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน สร้างเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างชุมชนกับหน่วยงานต่าง ๆ 5. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบและประเมินผล พบว่า มหาวิทยาลัยควรกำหนด

บทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำบริการวิชาการให้ชัดเจน เพื่อเปิดโอกาสให้วางแผนหรือกำหนดกิจกรรม/โครงการบริการทางวิชาการต่าง ๆ ทำให้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบจากการประเมินผลในการจัดทำบริการทางวิชาการแก่ชุมชนและสังคมนั้น ๆ 6. การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ พบว่า กิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการที่ได้ร่วมกันจัดทำขึ้นโดยทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายนั้น มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้มีการพัฒนา ถ่ายทอดความรู้ และเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อร่วมรับผลประโยชน์จากการจัดทำบริการทางวิชาการนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยดี และสามารถนำมาต่อยอดเป็นงานวิจัย เพิ่มช่องทางด้านอาชีพ เพื่อช่องทางการตลาดให้แก่ประชาชนและชุมชนได้

3) การให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 1. ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชน พบว่า มหาวิทยาลัยควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ สร้างองค์ความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น จัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและชุมชน บริการทางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงรูปแบบการเข้าถึงที่สะดวกสบาย ไม่เลือกประชาชนหรือชุมชนบางกลุ่มเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย 2. ด้านการบูรณาการด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย พบว่า มหาวิทยาลัยควรมีการจัดส่งบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการบริการทางวิชาการสู่ชุมชนเข้าไปศึกษาหาข้อมูลภายในชุมชน เพื่อทำการสำรวจภาพรวมของชุมชน และหาแนวทางร่วมกับชุมชนในหลากหลายรูปแบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำหลักสูตรการบริการทางวิชาการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน และนำองค์ความรู้ที่มีมาถ่ายทอดให้กับประชาชนและชุมชนเพื่อสร้างอาชีพให้กับคนในชุมชน อันเป็นการพัฒนาชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย 3. ด้านการสร้างภาคีเครือข่ายชุมชน พบว่า มหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสหรือมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้นำชุมชน ตัวแทนหมู่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ประกอบการในพื้นที่ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของการบริการทางวิชาการ เพื่อสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงประสานสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดพลังที่เข้มแข็งต่อมหาวิทยาลัยและจะช่วยสร้างชุมชนให้มีความเข้มแข็งในอนาคตด้วย 4. ด้านการสร้างรายได้ของสถาบัน พบว่า มหาวิทยาลัยจะต้องปรับตัวให้เข้ากับกระแสสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป มีการพัฒนาศักยภาพทั้งในแง่ของคนและเครื่องมือที่ใช้ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งรูปแบบของกิจกรรมบริการทางวิชาการที่เข้ากับยุคสมัย จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่ชุมชนและสังคมที่ตอบสนองความต้องการ เพื่อขยายช่องทางการตลาดสร้างรายได้ให้แก่มหาวิทยาลัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริการสาธารณะแบบชุมชนมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา: กรณีการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้มีการเขียนรายงานในลักษณะของข้อเท็จจริงและสรุปโดยการตีความของคำให้สัมภาษณ์ พบปัจจัยที่ทำให้ระบบบริการสาธารณะมีความยั่งยืน สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในการเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้ มีองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ โดยแต่ละองค์ประกอบมีข้อสนับสนุนจากผู้ให้สัมภาษณ์แตกต่างกัน สามารถสรุปนำมาสร้างเป็นแนวทางการพัฒนาระบบบริการสาธารณะแบบชุมชนมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา กรณีการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามลำดับความสำคัญ ได้ดังภาพ



ภาพที่ 2 โมเดลการพัฒนาระบบบริการสาธารณะแบบชุมชนมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา
(ที่มา: เนตรชนก สุนาสวน, 2564)

(1) การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น (COURSE)

ปีงบประมาณ 2565 กลยุทธ์ในการสร้างรายได้จากโครงการบริการวิชาการ มีการมุ่งเน้นการต่อยอดและสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานผู้ว่าจ้างเดิมและขยายฐานเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการวิชาการไปยังหน่วยงานใหม่ ดำเนินงานเชิงรุกโดยการจัดทำแนวทางและแผนงานในการพัฒนาทักษะให้แก่ผู้ประกอบการในด้านที่วิทยาลัยมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง อาทิเช่น การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อขยายช่องทางการตลาด การพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเพื่อเพิ่มมูลค่าและมีมาตรฐานความปลอดภัย การสนับสนุนและให้ความรู้การใช้แพลตฟอร์มและเครื่องมือทางการตลาดออนไลน์รูปแบบใหม่ การสร้างแพลตฟอร์มการตลาดดิจิทัล การเชื่อมต่อในการเข้าถึงแหล่งทุนสำหรับ SME

นอกจากนี้ยังมีกลยุทธ์การสร้างรายได้ด้วยการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น (Short Course) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญ โดยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาแนวโน้มความนิยมการเข้าอบรมในหลักสูตรระยะสั้นและคอร์สเรียนออนไลน์เพื่อเรียนรู้และพัฒนาทักษะความสามารถ (Reskill / Upskill) เติบโตขึ้นอย่างมาก ควบคู่กับการเติบโตของยุคดิจิทัลที่ทำให้การเรียนรู้สามารถเข้าถึงได้ง่าย หลากหลาย และสามารถเลือกเรียนรู้ในหลักสูตรที่ตอบสนองกับความต้องการการเรียนรู้ของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ (Research and Development Institute, 2018 : 6-7) ที่กล่าวว่า งานบริการวิชาการนั้นมีหลายประเภท หนึ่งในนั้นคือการให้บริการวิชาการเชิงธุรกิจซึ่งเป็นการให้บริการเพื่อหารายได้ให้กับมหาวิทยาลัย หรือ คณะ/สำนัก/สถาบัน หรือเพื่อพัฒนาหน่วยงานในรูปแบบของการอบรม ให้ความรู้ การทำรายงาน การออกแบบและประเมินผล เป็นต้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น ให้มีความสอดคล้องของตลาดและความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยให้เน้นหลักสูตรที่สามารถนำไปพัฒนาชุมชนหรือประกอบอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน

(2) สื่อองค์ความรู้ดิจิทัล (DIGITAL)

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต และมีบทบาทในการสนับสนุน การทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง มหาวิทยาลัยฯ มีการอบรมให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอมีการอบรมทุกปี มีการสำรวจความต้องการพัฒนาประชาชนทุกปี โดยให้เหตุผลว่ามหาวิทยาลัยฯ มีการจัดอบรมโดยมีหลักสูตรที่หลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและประชาชน มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การจัดโครงการ เช่น ประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อออนไลน์ แจ้งข่าวสารไปยังผู้นำท้องถิ่นและผู้นำชุมชน ส่วนราชการภายในท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล อำเภอ พัฒนาชุมชน กำนันผู้ใหญ่บ้านตลอดจนมีการติดต่อประสานงานไปตามเครือข่ายผู้ประกอบการที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับส่วนราชการ

มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายในการให้บริการสาธารณะด้วยการมุ่งเน้นพัฒนาชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัยฯ โดยแบ่งเป็น การให้บริการทางวิชาการ ใน 2 ลักษณะ ได้แก่ การบริการวิชาการแบบให้เปล่า และ

การให้บริการวิชาการแบบมีค่าบริการ โดยการให้บริการวิชาการนี้เป็นภารกิจหลัก 1 ใน 4 ภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ ที่มุ่งเน้นการสร้างพันธกิจให้ครอบคลุม เป็นต้น มีการจัดโครงการโดยการลงพื้นที่ให้บริการ และทดสอบต้นแบบในพื้นที่โดยตรง อำนวยความสะดวกในด้านอาคารสถานที่สำหรับโครงการที่ต้องใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี โดยมหาวิทยาลัยฯ ได้จัดให้มีศูนย์บริการวิชาการประจำคณะ ที่จะนำเอาองค์ความรู้ของบุคลากรแต่ละคณะมากำหนดจัดเป็นโครงการให้บริการวิชาการ แต่ยังไม่มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบสื่อดิจิทัลหรือรูปแบบออนไลน์ ซึ่งในบริบทของประเทศไทยที่กำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคของเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยควรมีการนำองค์ความรู้จากการให้บริการสาธารณะมาจัดทำเป็นองค์ความรู้ในรูปแบบคลิปวิดีโอและเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ หรือจัดเก็บในรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์ของมหาวิทยาลัยที่สามารถเผยแพร่ได้

(3) การพัฒนาระบบสารสนเทศ (INFORMATION SYSTEM)

ระบบสารสนเทศ คือ ขบวนการประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่ ให้อยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจของบุคคลระดับบริหาร ขบวนการที่ทำให้เกิดข่าวสารสารสนเทศนี้ เรียกว่า การประมวลผลสารสนเทศ และเรียกวิธีการประมวลผลสารสนเทศด้วยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนจัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) บุคลากรผู้ใช้/ผู้ดูแลและรักษาระบบ 2) ขั้นตอนการปฏิบัติการ 3) ระบบฮาร์ดแวร์ ได้แก่ เครื่องจัดเก็บข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เป็นต้น 4) ระบบซอฟต์แวร์ ได้แก่ โปรแกรมบันทึกข้อมูล โปรแกรมประมวลผล โปรแกรมรายงานข้อมูล เป็นต้น และ 5) ข้อมูลซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานบริการวิชาการที่เป็นศูนย์บริการวิชาการที่เป็นส่วนกลาง และมีสาขาของแต่ละคณะ ซึ่งปัจจุบันทำให้ข้อมูลกระจาย มหาวิทยาลัยจึงควรมีการพัฒนาพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยจัดการข้อมูลโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และเชื่อมโยงข้อมูลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเพื่อสะดวกและง่ายต่อการนำไปใช้งาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า Noppharat Paiwimuti, Srisuda, Soranunsri, Sarawut, Klangphukhiew, and Yutthana Niam-um (2017) ได้ศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการวิชาการ พบว่า ระบบสารสนเทศ สำหรับการจัดการงานบริการวิชาการ สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ สามารถติดตามโครงการบริการวิชาการ และประชาสัมพันธ์โครงการบริการวิชาการอย่างทั่วถึง

(4) บันทึกข้อตกลงร่วมระหว่างสถาบันกับชุมชน (Memorandum of Understanding)

บันทึกความเข้าใจ (MOU) หมายถึง เอกสารที่บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ หรือความเข้าใจระหว่างองค์กร หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งเมื่อทั้งสองฝ่ายมีความเห็นตรงกัน รับทราบถึงรายละเอียดในบันทึกข้อตกลง และยอมรับข้อตกลงที่ทำร่วมกันแล้ว ตัวแทนผู้มีอำนาจของทั้งสองฝ่ายจะลงนามในบันทึกข้อตกลงนั้น เพื่อรับรองว่า ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจกับข้อตกลงที่ทำร่วมกัน และ MOU ฉบับนี้จะมีผลบังคับใช้เมื่อทั้งสองฝ่ายได้ลงนามในเอกสารนั้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันในด้านสหกิจศึกษา วิชาการ แต่น้อยมากที่จะเป็นเรื่องของการให้บริการวิชาการ จึงทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ซึ่งมหาวิทยาลัยควรมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงระหว่างชุมชน สถานประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และมหาวิทยาลัย เพื่อความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องในการให้บริการสาธารณะ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบบริการสาธารณะแบบชุมชนมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีประเด็นที่ น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายด้านระบบบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ในประเด็นหลักความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน พบว่า ในการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและชุมชน เนื่องจากมหาวิทยาลัยฯ มีการเรียนการสอนหลากหลายสาขาวิชา มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งก่อนที่จะมีการจัดโครงการ มหาวิทยาลัยฯ ได้ลงพื้นที่ชุมชนเพื่อสอบถามความต้องการของชุมชน หรือต้องการพัฒนาด้านไหนเป็นพิเศษ และนำมาหาแนวทางร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยฯ และชุมชน เพื่อจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ (Boramanan N. , 2000 : 28) ที่กล่าวว่า บริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้น จึงต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และสอดคล้องกับ (Thanaphongsathorn K. , 1994 : 21) ที่กล่าวว่า การให้บริการต้องยึดหลักความสอดคล้อง โดยการบริการต้องคำนึงกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์

ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการรับบริการสาธารณะการให้บริการวิชาการแบบชุมชนมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ในประเด็นมหาวิทยาลัยฯ มีการส่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดต่อประสานงานในพื้นที่เข้าร่วมพูดคุยกับประชาชนหรือผู้รับบริการวิชาการ โดยใช้วิธีการสอบถามความคิดเห็นแบบสอบถามต่างๆ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหา หรือความต้องการของพื้นที่และความเชี่ยวชาญของอาจารย์ที่สามารถจัดโครงการบริการวิชาการให้ตอบสนองต่อชุมชนได้ โดยได้เข้ามาพูดคุย สอบถามทั้งผู้นำในชุมชน และสมาชิกในชุมชน เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากหลายๆ คน ทางมหาวิทยาลัยจะเก็บข้อมูลประเด็นความต้องการจากชุมชนเพื่อนำไปสรุปและจัดทำโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และศักยภาพของบุคลากรในการถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชนต่อไป สอดคล้องกับ (William W.Reeder, 2007 : 13) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการมีส่วนร่วมในการปะทะสังสรรค์ทางสังคม ซึ่งรวมทั้งการมีส่วนร่วมของปัจเจก บุคคลและการมีส่วนร่วมของกลุ่ม หนึ่งในการมีส่วนร่วมนั้นคือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participation in decision making) ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น และสอดคล้องกับ (Worawong J., 2007 : 25) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมคือการที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมตั้งแต่ขั้นตอนแรก ในการค้นหาปัญหา ตระหนักถึงปัญหา เพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน รวมถึงสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Thanasil Siewthong (2010) ที่กล่าวว่า ในการจัดโครงการหรือกิจกรรม ควรจะมีการรับฟังความคิดเห็น (Consult) จากผู้เข้าร่วม ซึ่งการรับฟังความคิดเห็นเป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการพัฒนากระบวนวิธีบริการวิชาการและการทำผลงานวิชาการ และบูรณาการกับการเรียนการสอนและการวิจัย โดยปรับปรุงแบบแผนการจัดการเรียนการสอน การเขียนตำรา หรือการวิจัยที่ต่อยอดจากการดำเนินโครงการบริการวิชาการ

2) ควรมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงระหว่างชุมชน สถานประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และมหาวิทยาลัย เพื่อความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องในการให้บริการสาธารณะ และร่วมพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น ให้มีความสอดคล้องของตลาดและความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยให้เน้นหลักสูตรที่สามารถนำไปพัฒนาชุมชนหรือประกอบอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน และเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรนำโครงการบริการวิชาการไปบูรณาการกับงานวิจัย งานสร้างสรรค์ การเรียนการสอน หรือศิลปวัฒนธรรมที่เห็นเป็นเชิงประจักษ์ และควรมีการประเมินคุณค่าและการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินโครงการร่วมกับการบูรณาการเรียนการสอนที่ตอบโจทย์การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งสังคมการประกอบการ

2) ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางในการบริหารจัดการการบริการทางวิชาการแบบหารายได้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริการวิชาการแบบหารายได้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในด้านการหารายได้ของมหาวิทยาลัย

3) ควรศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และสาเหตุที่ทำให้การดำเนินงานของบริการสาธารณะไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ เช่น ในกรณีการบริการวิชาการแบบหารายได้ที่ยังมีผลประโยชน์ที่ผิดกฎหมาย

Reference

- Kittidet Susukon. (1990). Basic principles and concepts of public service delivery in England. Congressional Message, 10, pp. 39-54.
- Kulthon Thanaphongsathorn. (1994). General concepts in public policy. Public Policy and Planning. (9th edition). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat.
- Jintawee Kasemsuk. (2014). Principles of Participation in Sustainable Community Development. Bangkok: Active Print Co., Ltd.
- Nantawat Boramanont. (2009). Local government in Thailand. Bangkok: Winyuchon,
- Nantawat Boramanon. (2004). Administrative law principles concerning public services. (3rd edition). Bangkok: Winyuchon Publishing House.
- Nuttawat Boramanon (2000): Administrative principles of public service. Bangkok: Winyuchon.
- Wuthisarn Tanchai. (2003). Decentralization of power to local government organizations. Bangkok : King Prajadhipok's Institute.
- Siripong Ladawan Na Ayutthaya. (2009). Concepts and Theories of Public Administration. Chiang Mai: Thanuch Printing.
- King Prajadhipok's Institute (2004). Thai Local Government Encyclopedia, Chapter 4, Components of Local Administrative Organizations, No. 2, Tasks and Duties of Local Administrative Organizations. Nonthaburi, 2004.

- Office of the Council of State (2005). Act Regarding Rajamangala University of Technology, 2005 (page 2) Section 7. Government Gazette, Volume 122/Part 6 A/Page 2/18 January 2015
- Office of the Prime Minister (2017). Draft national strategy for 20 years 2017 - 2036. (2017) Office of the Prime Minister.
- Suchao Mee-nongwa, Amnuay Boonrattanamaitri, Havan Chupen and Patan Suwanmongkol. (2020). Public services in education management of local government organizations under the context of decentralization in the past two decades. Journal of Politics and Governance College of Politics and Governance Mahasarakham University, Year 10, Issue 3, September-December 2020, pages 288-303.
- Amnuay Boonrattanamaitri, Supattra Yodsurang, Krai Boonbandan and Wattana Nontachit. (2021). The concept of shared responsibility in public and local management of the people. Academic Journal of Eastern Asia University. Eastern Asia University, Year 11, No. 3, September-December 2021, pages 33-41 .
- Raadschelders, L. C. N. (2003). Government: A public administration perspective. New York: M. E. Sharpe.
- National Information, 1999, Amendment (2nd Edition), 2002 (8 December 2012). Royal Gazette. Volume 115, Chapter 123.
- Research and development institute Academic Service Manual. (2018) Research and Development Institute, Eastern University, accessed from: <http://www.busit.cpc.ac.th/>
- William W. Reeder. (2007 : 13). Reeder, Some Aspects of the Information Social Participation of Farm.
- Jirawan Worawong. (2007 : 25). Promoting People's Participation in Local Development of Muang Suang Subdistrict Municipality Mueang Suang District Roi Et Province Independent study. Mahasarakham University.
- Thanasil Siewthong. (2010) : People's Participation in Local Government at Village Level: A Case Study of Tak Bai District, Narathiwat Province. Master of Public Administration Thesis Department of Public Administration Department of Management Science. Sukhothai Thammathirat Open University
- Noppharat Paiwimuti, Srisuda, Soranunsri, Sarawut, Klangphukhiew, and Yutthana Niam-um (2017) Information system for academic service management. International and national academic conference on computer technology and applied information systems. and the 11th Business Administration Academic Conference. 25 January, pp. 209-214. Bangkok: South East Bangkok College, Bangna.

