

บริการวิชาการแก่สังคม : การพัฒนาคุณภาพเพื่อสร้างคุณค่า

เบญจวรรณ ทิมสุวรรณ กศ.ด. (การอุดมศึกษา)*
กรกนก ลัทธนันท์ ปร.ด. (สังคมศาสตร์การแพทย์)**

บทคัดย่อ

ตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ไว้ 4 ด้าน คือ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้ในกฎกระทรวงว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดองค์ประกอบที่ต้องประเมินตามภารกิจ คือ องค์ประกอบด้านการผลิตบัณฑิต องค์ประกอบด้านการวิจัย องค์ประกอบด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และองค์ประกอบด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สำหรับองค์ประกอบ ด้านการบริการวิชาการ ถึงแม้ว่าทุกวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข จะมีผลการประเมินคุณภาพภายในภาพรวมอยู่ในระดับดี - ดีมาก และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกจะอยู่ในระดับดีมากทุกวิทยาลัยก็ตาม แต่ก็ยังมีจุดอ่อนในหลาย ๆ ประเด็นที่ต้องนำไปพัฒนา และนำจุดแข็งไปส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้น บทความนี้ จะชี้ให้เห็นถึง จุดอ่อนจากผลการประเมิน การพัฒนาคุณภาพงานบริการวิชาการแก่สังคม กระบวนการดำเนินการบริการวิชาการที่จะสร้างคุณค่าให้กับชุมชน สังคม และสถาบัน และผลลัพธ์ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการให้บริการวิชาการ

คำสำคัญ : บริการวิชาการแก่สังคม การประกันคุณภาพการศึกษา การสร้างคุณค่า



* ข้าราชการบำนาญ กระทรวงสาธารณสุข อดีตผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

** รองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ

Social Services : The development of quality to create value.

Benjawan Timsuwan Ed.D (Higher Education)*

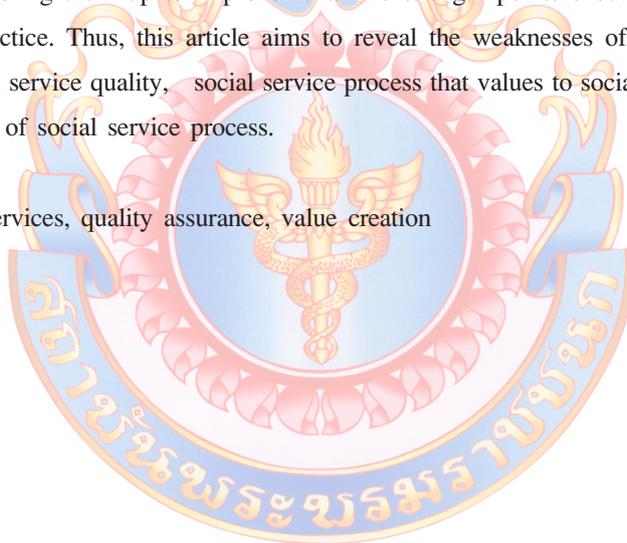
Konkanok Lattanand Ph.D (Social Science and Medicine)**

Abstracts

Ministry of Education has regulated and announced missions for higher education institutions including producing graduates, researching, social service, and preserving of Thai culture. In addition, Ministry of Education regulations mentioned applying quality assurance system, principle and practice to certify educational quality in higher educational institutes. The quality assurance system promotes nine elements that are related to the institute's mission.

For social service mission, individual nursing colleges that are affiliated institutes of Praboromarajchanok institute showed the results of quality assurance were accepted in good - very good levels in overall. Moreover, every college leading by Praboromarajchanok institute also had excellent results of the 3rd external audition. However, many issues appeared weak points that practitioners need to bring them up to improvement. The strength points should continue developing for better or best practice. Thus, this article aims to reveal the weaknesses of social service aspect, development of social service quality, social service process that values to social and community, and impact and outcomes of social service process.

Keywords : social services, quality assurance, value creation



* Retired Civil Servant, Ex-Director Phrapokkiao Nursing College

** Deputy Director of Strategic and Quality Development Boromarajonani College of Nursing, Bangkok

ความนำ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีเป้าหมายเพื่อผลิตกำลังคนในระดับวิชาการและระดับวิชาชีพชั้นสูงให้มีคุณภาพและมีคุณสมบัติเพื่อพัฒนาประเทศ การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นเรื่องสำคัญที่สุด เนื่องด้วยเป็นการพัฒนาคนในระดับที่เป็นมันสมองของประเทศ โดยมีภารกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ประการ ตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา 2554 มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม¹ ทุกสถาบันต้องปฏิบัติตามพันธกิจอย่างครบถ้วนทุกภารกิจ และต้องประกันคุณภาพว่าการดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงที่ว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา 2553 ที่ทุกสถาบันต้องกำหนดหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมถึงแนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน²

วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 38 แห่ง เป็นวิทยาลัยพยาบาล 29 แห่ง วิทยาลัยการสาธารณสุข 7 แห่ง วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข 1 แห่ง วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก 1 แห่ง ทุกวิทยาลัยต้องดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ด้านเช่นเดียวกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ถึงแม้ว่าต้นสังกัดจะไม่ใช่กระทรวงศึกษาธิการ และได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกอย่างครบถ้วน ทุกวิทยาลัยมีผลการประเมินผ่านในระดับ ดี - ดีมาก

ภารกิจบริการวิชาการ

ในด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมาของวิทยาลัยพบว่า การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2553 ที่ดำเนินการโดยสถาบันพระบรมราชชนก เพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบ 3 พบว่า ผลการประเมินภาพรวมของทุกวิทยาลัยอยู่ในระดับดี-ดีมาก ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.99)³ แต่อย่างไรก็ตามยังมีบางวิทยาลัยที่อยู่ในระดับดี และต้องปรับปรุงโดยคณะกรรมการมีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ⁴ เช่น

"การกำหนดนโยบายการให้บริการวิชาการ ควรดำเนินการให้ครอบคลุมนโยบายที่กำหนด เพราะเป็นการชี้ทิศทางการทำงาน"

"นโยบายการบริการวิชาการไม่มีความชัดเจน ไม่ชี้ทิศทาง"

"ควรทำความเข้าใจเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการวิชาการ เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ ตามวงจร PDCA มีความชัดเจนมากขึ้น"

"ควรกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการจะวัดว่าจะวัดอะไร Output Outcome หรือ impact"

"การประเมินประโยชน์หรือผลกระทบตามเกณฑ์ของตัวบ่งชี้ต่างๆ ควรจัดทำให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม เช่น การจัดทำวิจัย การสัมภาษณ์ การทำ focus group และวิธีการอื่น ๆ พร้อมทั้งสรุปผลให้เห็นชัด เจนว่าเกิดประโยชน์อย่างไร หรือเกิดผลกระทบอย่างไร"

"การประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน และความสำเร็จของการบูรณาการ ยังไม่สะท้อนความสำเร็จเชิงผลลัพธ์ที่ชัดเจนตามวัตถุประสงค์ "

"อาจารย์ผู้สอนควรกำหนดวัตถุประสงค์ของการบูรณาการให้ชัดเจนว่า ต้องการผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน แล้วนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ และถ้ามีการจัดทำสมทนากลุ่ม ควรตั้งประเด็นการสมทนมาให้ชัดเจน กลุ่มที่สมทนต้องเกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการ"

"ตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน ต้องวัดที่แผนไม่ใช่ตัวชี้วัดโครงการ"

นอกจากนี้ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกรอบที่ 3 ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน-สมศ.) พบว่า ผลประเมินทุกวิทยาลัยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=5.00$, S.D.=0.00) และยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินในตัวบ่งชี้ สมศ.8 การนำความรู้และประสบการณ์จากบริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย ตัวบ่งชี้ สมศ.9 ผลการเรียนรู้และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก เช่น⁵

"ควรมีแผนงาน โครงการที่ชัดเจนในการกำหนดแนวปฏิบัติให้อาจารย์นำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและวิจัย"

"การสรุปประเมินผล ควรให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจนแสดงให้เห็นว่า สามารถนำสู่การพัฒนาการเรียนการสอน"

"ควรกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการหรือกิจกรรมให้ชัดเจน สามารถวัดและแสดงผลลัพธ์ได้ชัดเจน"

"ควรมุ่งมองอนาคตระยะยาวในการพัฒนางานให้บริการวิชาการและกลุ่มเป้าหมายแตกต่างจากที่ได้ดำเนินการ รวมทั้งต่อยอดผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและพร้อมให้ความร่วมมือ"

"พัฒนาการเขียนโครงการบริการวิชาการที่สอดคล้องการดำเนินการที่ได้ปฏิบัติจริง ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน"

"ควรอธิบายประเด็นผลกระทบที่เกิดประโยชน์ สร้างคุณค่าแก่สังคม ชุมชน องค์กรที่เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องยั่งยืน เข้มแข็งและเป็นรูปธรรม"

จากข้อเสนอแนะในการประเมินคุณภาพการศึกษาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการบริการวิชาการแก่สังคมของวิทยาลัยต่าง ๆ แม้ว่า จะดำเนินการได้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา แต่วิทยาลัยคงต้องพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น และเพิ่มคุณค่าของการให้บริการให้มากขึ้น ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อเพิ่มคุณค่าของการให้บริการให้มากขึ้น

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการวิชาการ แก่สังคมเป็นที่ทราบกันดีว่าการดำเนินงานของวิทยาลัยทุกแห่งได้คำนึงถึงคุณภาพอยู่ตลอดเวลา เพราะทุกคนทราบดีว่า ผลงานของวิทยาลัยที่มีคุณภาพ ย่อมแสดงถึงคุณภาพของอาจารย์ และคุณภาพอาจารย์ก็คือคุณภาพบัณฑิตของวิทยาลัย และวิทยาลัยต้องผ่านการประเมินจากองค์กรต่างๆ ถึง 3 องค์กร คือ การประเมินคุณภาพการศึกษภายใน ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษภายนอก จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และสภาการพยาบาล หรือสภาวิชาชีพ (เฉพาะวิทยาลัยพยาบาลและหลักสูตรที่มีสภาวิชาชีพ) คุณภาพนั้นไม่ใช่เป็นการดำเนินการเพียงเพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมิน คุณภาพต้องพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผู้เขียนขอทำความเข้าใจและทบทวนสิ่งที่ต้องปฏิบัติดังนี้

1. อาจารย์ควรทำความเข้าใจกับหลักการ และคำอธิบายตัวบ่งชี้ของการบริการวิชาการ ให้เข้าใจ ซึ่งหลักการดังกล่าวกำหนดไว้ ดังนี้⁶⁻⁷

1.1 การให้บริการวิชาการต้องเป็นไปตามความถนัดและความเชี่ยวชาญของอาจารย์

1.2 การให้บริการวิชาการอาจให้เปล่า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม

1.3 ให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคมโดยกว้าง

1.4 รูปแบบการให้บริการทางการควรมีความหลากหลาย

1.5 การให้บริการทางวิชาการ นอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ คือ เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ของอาจารย์ พัฒนาคำแนะนำทางวิชาการของอาจารย์ (กรณีมหาวิทยาลัย) มีเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นแหล่งงานของนักศึกษา และเป็นการสร้างรายได้ของสถาบัน

คำอธิบายตัวบ่งชี้ ที่ขยายความสำคัญของหลักการ คือ

1.6 สถาบันพึงกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการบริการทางวิชาการอย่างเป็นระบบ และมีการจัดโครงสร้างสถาบันเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนระบบดังกล่าว การให้บริการทางวิชาการต้องมีความเชื่อมโยงกับการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย สามารถบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน และการวิจัยอย่างเป็นรูปธรรม (สกอ.5.1)

1.7 การให้บริการทางวิชาการต้องเป็นในลักษณะห่วงโซ่คุณภาพที่สนองความต้องการและเป็นที่พักพิงของชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ สังคมได้อย่างมีคุณภาพตามศักยภาพและความพร้อมตามจุดเน้นของสถาบัน

พิจารณาได้จาก (1) ประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการ (2) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และ (3) ความรู้ที่เกิดจากการให้บริการทางวิชาการ และเผยแพร่ความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน(สกอ.5.2)

สำหรับการประเมินคุณภาพภายใน ผลลัพธ์จะเชื่อมโยงมาจากการประเมินคุณภาพภายนอก 2 ตัวบ่งชี้ คือ สมศ. 8 มีการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาพัฒนาการเรียนการสอน และพัฒนาการวิจัย และต้องดำเนินการโครงการทั้งสองประเภท และใน สมศ.9 กระบวนการบริการวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

จากหลักการและคำอธิบายตัวบ่งชี้ดังกล่าว วิทยาลัยต้องกำหนดระบบและกลไกควบคุมให้สามารถดำเนินการในภารกิจด้านนี้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยตัวบ่งชี้ 5.1 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม ความสำคัญของตัวบ่งชี้ก็คือ เน้นการกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการบริการวิชาการที่จะต้องมีความเชื่อมโยงกับการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย ในการกำหนดระบบหรือขั้นตอนการทำงานบริการวิชาการนั้นทุกวิทยาลัยกำหนดไว้ แต่ขั้นตอนนั้นยังไม่ครบกระบวนการ PDCA หากได้ปรับขั้นตอนนั้นให้ครบถ้วน และดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อพิสูจน์ผลลัพธ์ที่ดีต่อไป สิ่งที่เป็นส่วนขาดคือขั้นตอนของการตรวจสอบ (C) และนำผลไปปรับปรุง (A) นอกจากนี้การกำหนดปัจจัยนำเข้า โดยเฉพาะนโยบายขาดความชัดเจน ในบางวิทยาลัยกำหนดนโยบาย ไม่ชี้ทิศทางการดำเนินงาน ดังที่ผู้ประเมินได้เสนอแนะไว้ว่า “นโยบายการบริการวิชาการไม่ชัดเจน ไม่ชี้ทิศทาง” ดังนั้นวิทยาลัยจึงควรกำหนดนโยบายการให้บริการวิชาการแก่สังคมให้ชัดเจนมากขึ้น

ปัญหาที่สำคัญในการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 5.1 คือ เรื่องการบูรณาการ ที่มีเกณฑ์เรื่องนี้อยู่ 2 ข้อ คือ ข้อ 2 มีการบูรณาการบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน ข้อ 3 มีการบูรณาการบริการวิชาการแก่สังคมกับการวิจัย

การบูรณาการบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน ปัญหาอยู่ที่การบูรณาการนั้นเหมือนเป็นการจับมาต่อกัน ขาดการผสมกลมกลืนระหว่างการเรียนการสอนกับการให้บริการวิชาการ ความไม่ชัดเจนของหลักฐานอาจารย์ไม่ระบุใน มคอ. และแผนการสอนว่าดำเนินการบูรณาการอย่างไร การบูรณาการบริการวิชาการกับการเรียนการสอนนั้น เจตนาให้นักศึกษานำความรู้จากชั้นเรียนในรายวิชาไปจัดทำโครงการหรือกิจกรรมบริการวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หรือการทำกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการของอาจารย์นั้นควรมีความเชื่อมโยงกับการจัดการเรียนการสอน เพื่อส่งผลให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสภาพจริง ได้นำความรู้จากภาคทฤษฎีไปใช้ในการให้บริการและส่งผลให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ มากขึ้น ผู้เขียนอยากให้อาจารย์ที่จะสอนแบบบูรณาการบริการวิชาการกับการเรียนการสอนตอบคำถามตนเองก่อนแล้ววางแผนการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ ดังนี้

1. การบูรณาการครั้งนี้เนื้อหาสาระอยู่ในรายวิชาใด เรื่องอะไรและโครงการบริการวิชาการโครงการอะไร อาจารย์ต้องเห็นความสอดคล้องกันของสองพันธกิจ ที่เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกัน โดยต้องคำนึงไว้เสมอว่าการบูรณาการนั้นต้องผสมกลมกลืนกัน หลักง่าย ๆ ที่ควรคำนึงถึงในการบูรณาการ คือ ต้องใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Resource) ต้องเป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ช่วงเวลาเดียวกัน (Time) ดังนั้นสาระที่สอนในรายวิชาต้องสอดคล้องเรื่องเดียวกับสิ่งที่จะให้บริการ

2. จะให้นักศึกษาดำเนินการในรูปแบบใด รูปแบบการบูรณาการ เช่น (1) วิทยาลัยมีโครงการ/กิจกรรมการให้บริการวิชาการ อาจารย์ผู้สอนพิจารณารายวิชาที่สอนมีองค์ความรู้ที่สอดคล้อง สามารถให้การบริการวิชาการแก่สังคมได้ ครูให้ความรู้/ให้นักศึกษาเรียนรู้ และค้นคว้าเพื่ออภิปรายปรากฏการณ์ต่างๆ พร้อมทั้งค้นพบองค์ความรู้ หรือเทคนิคของการบริการวิชาการด้วยการปฏิบัติจริง จนสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้ จึงจัดให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการตามโครงการ/กิจกรรม เช่น วิทยาลัยมีโครงการคัดกรองสุขภาพผู้ใหญ่วัยสูงอายุ อาจารย์สอนรายวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่วัยสูงอายุ มีหัวข้อเรื่อง การคัดกรองสุขภาพผู้ใหญ่วัยสูงอายุ อาจารย์เห็นว่าเนื้อหาสาระทั้งสองพันธกิจสอดคล้องกันเวลาที่จัดโครงการอยู่ในช่วงการเรียนการสอนรายวิชา เมื่อสอนนักศึกษาจนมีความรู้ทักษะแล้วจึงมอบหมายใบงานให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ เช่น ให้เป็นวิทยากร ให้ร่วมคัดกรองสุขภาพ หรือ (2) ให้นักศึกษาทำโครงการไปให้บริการวิชาการ เช่น นักศึกษาเรียนรายวิชานิติบัญญัติ ในหัวข้อเรื่องการนวดเพื่อสุขภาพ เมื่อนักศึกษาเรียนและฝึกทักษะจนมีความรู้ และสามารถทำได้ ครูมอบหมายให้นักศึกษาทำโครงการให้บริการวิชาการในชุมชน โดยจัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องการนวดเพื่อสุขภาพ จัดบริการนวดเพื่อสุขภาพ

3. กิจกรรมอะไรบ้างที่นักศึกษาต้องดำเนินการ ต้องคิดและวางแผนไว้ให้ชัดเจนในมคอ. ว่านักศึกษามีบทบาทอย่างไรบ้าง ต้องทำอะไรบ้าง ทั้งนี้กิจกรรมที่ต้องสอดคล้องกันระหว่างเนื้อหาวิชาที่เรียนกับสิ่งที่ให้บริการ และต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบูรณาการ

4. วัตถุประสงค์ของการบูรณาการเพื่ออะไร การกำหนดวัตถุประสงค์ของการบูรณาการเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะวัตถุประสงค์จะเป็นตัว

กำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการบูรณาการ เช่น กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 ข้อ คือ (1) นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้ศึกษาในชั้นเรียนไปให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนได้ (2) คัดกรองผู้ป่วยเบาหวานและความดันโลหิตสูงได้ (3) ระดับขั้นตอนการให้บริการวิชาการตามโครงการได้จากวัตถุประสงค์ทั้งสามข้อ สามารถนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จ คือ (1) ร้อยละ 100 ของนักศึกษามีความรู้เพิ่มขึ้นหลังการให้บริการวิชาการ (ต้องออกข้อสอบวัด ก่อน-หลัง) (2) นักศึกษาทุกคนสามารถคัดกรองผู้ป่วยเบาหวานและความดันโลหิตสูงได้ถูกต้องทุกราย (ประเมินการคัดกรองผู้ป่วยรายที่นักศึกษาตรวจ ถูกต้องทุกราย กำหนดให้ประเมินที่ราย ต้องถูกต้องทุกราย) (3) ร้อยละ 95 ของนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการวิชาการ (ให้นักศึกษาสรุปขั้นตอนการดำเนินงานบริการวิชาการ)

การบูรณาการบริการวิชาการกับการวิจัย

สามารถดำเนินการโดย (1) มีการนำผลการวิจัยไปสู่การใช้ประโยชน์จริงที่ตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนในทุกระดับ และ (2) นำความรู้ประสบการณ์ จากการให้บริการกลับมาพัฒนาต่อยอดไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ผ่านกระบวนการวิจัย ในประเด็นนี้เมื่อให้บริการวิชาการแล้ว มีประเด็นที่ชัดเจนว่า ประเด็นอะไรที่สามารถต่อยอดสู่งานวิจัยได้ เช่น อาจารย์ให้บริการวิชาการในโครงการ 3 อ. พิชิตอ้วนพิชิตพุง (อ - อาหาร อ- ออกกำลังกาย อ- อารมณ์) เมื่ออาจารย์ให้บริการวิชาการ การจัดกิจกรรมต่างๆ แล้ว อาจารย์มีประเด็นปัญหา ผู้รับบริการจะทำตามกิจกรรมในโครงการหรือไม่และจะสามารถพิชิตความอ้วนลดพุงลงได้จริงหรือไม่ จึงได้ดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิผลของ 3 อ. พิชิตอ้วน พิชิตพุง ต่อการลดน้ำหนักและรอบเอวของผู้รับบริการที่มีน้ำหนักและรอบเอวเกินมาตรฐาน เป็นต้น

การสรุปประเด็นต้องชัดเจนให้เห็นที่มาของปัญหาที่จะนำสู่การวิจัย

ในกรณี สมศ.8 การนำความรู้และประสบการณ์จากบริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัยนั้น วิทยาลัยมีโครงการบริการวิชาการเมื่อให้บริการวิชาการแล้ว ครูสังเคราะห์องค์ความรู้ที่ได้จากการให้บริการวิชาการว่า ได้ความรู้เรื่องอะไร ความรู้นั้นสามารถที่จะนำมาบูรณาการเข้ากับการสอนในรายวิชาใด พิจารณารายวิชาที่สอดคล้องกับองค์ความรู้จากการบริการวิชาการ เช่น วิทยาลัยมีโครงการ "เพิ่มความรู้ สู่เบาหวาน ใส่ใจ 3 อ. บอกลา 2 ส." (อ - อาหาร อ-ออกกำลังกาย อ- อารมณ์ ส-สูบบุหรี่ ส-สุรา) โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ป่วยเบาหวานโดยกระบวนการเรียนรู้มีส่วนร่วม (2) เพื่อให้ผู้ป่วยเบาหวานมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในทางที่ถูกต้องเหมาะสม (3) เพื่อสร้างนวัตกรรมในการดูแลให้กับผู้ป่วยเบาหวาน (4) เพื่อให้ผู้ป่วยเบาหวานได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อจัดกิจกรรมต่างๆ ตามโครงการครบถ้วน จากการสรุปผลโครงการ พบว่ามีองค์ความรู้เรื่องการดูแลทำในผู้ป่วยเบาหวาน อาจารย์สรุปสาระความรู้ให้ชัดเจนแล้วนำความรู้ที่ได้ไปสอนนักศึกษาในรายวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่ผู้สูงอายุ หัวข้อการพยาบาลผู้ป่วยเบาหวาน เป็นต้น และมีประเด็นปัญหาที่น่าจะนำไปวิจัยต่อยอด คือ ผู้ป่วยเบาหวานจะมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในทางที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่องจริงหรือไม่ จึงได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การติดตามพฤติกรรมสุขภาพ (3 อ. หลีกเลียง 2 ส) ของผู้ป่วยเบาหวาน

ในกรณีของ สมศ. 8 ต้องจัดทำทั้ง 2 ประเด็น คือ (1) พัฒนาการเรียนการสอน (2) การวิจัย

สำหรับเกณฑ์ ข้อ 5 มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัย อาจารย์ต้องถามตนเองว่า

5. จะประเมินความสำเร็จของการบูรณาการอย่างไร การประเมินความสำเร็จ ควรกำหนดระบบการติดตามประเมินให้ชัดเจนว่าจะติดตามอย่างไร โดยใคร การประเมินควรประเมินแบบมีส่วนร่วมของผู้ให้บริการ คือนักศึกษา อาจารย์ ผู้รับบริการ และประเมินให้ครบทุกขั้นตอน ทั้งแผนงาน เป้าหมายของงาน ผลลัพธ์ที่ได้ ที่สำคัญต้องประเมินให้เห็นว่านักศึกษาได้อะไรจากการบูรณาการ และนักศึกษาคควรได้เรียนรู้และเข้าใจมากขึ้นกว่าการสอนในชั้นเรียนตามปกติ เนื่องจากการบูรณาการ เป็นวิธีการสอนที่เกิดประโยชน์ที่หลากหลาย คือ

5.1 ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาในลักษณะองค์รวม มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาวิชาที่เชื่อมโยงกันภายใต้หัวข้อเดียวกัน

5.2 ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง โดยผสมผสานความรู้ คุณธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้เรียนได้อย่างเต็มที่

5.3 ผู้เรียนได้เรียนรู้วิธีการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในชีวิตจริงอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

5.4 ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการเรียนรู้หลายรูปแบบที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริมกระบวนการคิด การจัดการ

5.5 การเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ปัญหา การค้นคว้าวิจัยด้วยการประเมินความสำเร็จ จึงต้องประเมินทั้งความสำเร็จของการบูรณาการ และความสำเร็จของการให้บริการวิชาการ

5.6 เป็นแนวทางที่ช่วยให้ครูได้ทำงานร่วมกัน หรือประสานงานร่วมกันอย่างมีความสุข

5.7 ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูได้คิดวิธีการหรือนำเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน

6. มีวิธีการประเมินอย่างไรบ้าง การประเมินนอกจากประเมินตามตัวชี้วัดที่กำหนดแล้ว หากอาจารย์ต้องการเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น อาจจะทำ Focus group กับนักศึกษา ในประเด็นประโยชน์ คุณค่า สิ่งที่ได้เรียนรู้

7. จะนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการอย่างไร ผลที่ได้จากการประเมิน อาจารย์ต้องนำผลประเมินที่เป็นจุดอ่อนไปปรับปรุง แผนโครงการ พัฒนาระบบการให้บริการวิชาการ และผลสัมฤทธิ์ของการเรียนการสอน นำผลการประเมินที่ดีไปส่งเสริมการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

8. มีหลักฐานอะไรบ้างที่ต้องส่งให้งานประกันคุณภาพการศึกษาไว้อ้างอิง และหลักฐานควรระบุอย่างไร หลักฐาน ได้แก่ มคอ. 3 หรือ 4 แผนการสอนในครั้งที่สอน ใบงาน โครงการบริการวิชาการ รายงานผลการประเมิน ผู้เขียนขอเสนอแนะการระบุรายละเอียดใน มคอ. เช่น มคอ. 3 ในหมวดที่ ๒ วัตถุประสงค์ของรายวิชา ระบุเพื่อบูรณาการการให้บริการวิชาการกับการเรียนการสอน **หมวดที่ ๔** การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา **ช่องวิธีการสอนระบุ "บูรณาการ"** (บริการวิชาการกับการเรียนการสอน) **หมวดที่ ๕** แผนการสอนและการประเมินผล ในบทที่จะบูรณาการ **ช่องเนื้อหาสาระระบุ "บูรณาการ"** ชื่อโครงการ ที่จะบูรณาการ กิจกรรมที่นักศึกษาต้องทำ **ช่องวิธีสอน ระบุ บูรณาการ ช่องการประเมินผล ระบุ วิธีการประเมินผลว่าประเมินอะไรบ้าง** ในแผนการสอนรายครั้ง ครั้งที่สอนแบบบูรณาการต้องระบุรายละเอียดที่ชัดเจน

กระบวนการบริการวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

การให้บริการวิชาการที่จะให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมได้นั้น ต้องให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน หรือหน่วยงานภาครัฐ เอกชน หน่วยงานวิชาชีพ การดำเนินงานที่จะก่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าจริงได้นั้นต้องเริ่มต้นจาก การสำรวจความต้องการจำเป็นของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ การบริหารโครงการอย่างเป็นระบบ จะต้องมีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการก่อนวางแผนโครงการ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินความต้องการจำเป็น นับว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญ ที่จะทำให้ได้ทราบสภาพปัญหาสาเหตุของปัญหา และความต้องการที่แท้จริงในการกำหนดโครงการ ทำให้ได้โครงการที่มีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ การประเมินความต้องการจำเป็น (needs assessment) จึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่ง สำหรับการวางแผนโครงการที่มีประสิทธิภาพ และการประเมินมีความสำคัญ คือ มีโอกาสได้รับทราบความต้องการที่แท้จริงหรือปัญหาที่แท้จริง จะเพิ่มโอกาสความสำเร็จของการบริหารโครงการ จากการวิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการแล้วได้ข้อสรุปเกี่ยวกับปัญหาที่ชัดเจน จะทำให้บุคลากรในองค์กรมองเห็นจุดเน้น จุดเด่น ในการแก้ปัญหาที่ตรงกัน จะช่วยให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทำให้ได้ข้อมูลนำไปกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายของการให้บริการ⁷ การเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในการหาความต้องการจำเป็น จากชุมชน องค์กร หน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลประกอบการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นของสถาบัน การสำรวจเราสามารถทำได้ด้วยวิธีการ

1. ใช้วิธีการสัมภาษณ์ วิธีนี้ส่วนมากจะใช้การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ซึ่งอาจจะเสียเวลาแต่ก็เป็นวิธีที่ทำให้ได้ความคิดของกลุ่มเป้าหมายด้วยคำตอบปลายเปิด ที่อาจช่วยให้ได้มุมมองที่กว้างขึ้นกว่าเดิม

2. ใช้แบบสอบถาม วิธีนี้อาจเป็นที่นิยมมากกว่า เพราะสามารถรวบรวมผลข้อมูลได้ง่ายจากคำตอบปลายปิด และประหยัดเวลา แต่ข้อคำถามต้องชัดเจน

หลักการทั้งสองอย่างนี้จะได้ผลก็ต่อเมื่อเราเลือกที่จะลงสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจริงๆ แทนที่จะเลือกสำรวจแบบหว่านกว้าง เพราะนอกจากจะทำให้เสียเวลาและต้นทุนไปโดยเปล่าประโยชน์แล้ว ยังทำให้ผลที่ออกมาไม่มีความแม่นยำเท่าที่ควร รวมไปถึงการตั้งคำถามให้มีประสิทธิภาพเพื่อนำข้อมูลไปใช้ได้จริง หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลจากการสำรวจรอบแรกมาแล้ว ต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างละเอียดว่ากลุ่มเป้าหมายต้องการอะไร สนใจเรื่องอะไร มีปัญหาอะไรที่เราควรเข้าไปช่วยแก้ไขเสริมสร้างให้เกิดชุมชนเข้มแข็ง จากนั้นจึงทำการสรุป เพื่อทำแผนให้บริการวิชาการ และทำความร่วมมือด้านบริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือภาคเอกชน หรือภาครัฐ หรือหน่วยงานวิชาชีพ โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมจากชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพที่จะให้บริการ มาร่วมมือรวมพลัง (Collaboration) ในลักษณะของการสร้างเครือข่าย (Networking) ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานในรูปแบบต่างๆ เช่น ความร่วมมือกับชุมชน ในการพัฒนาสุขภาพะ ร่วมมือกับสถานประกอบการ เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากร หรือ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คำปรึกษาแนะนำและจัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร ทำความเข้าใจร่วมกันในการริเริ่มโครงการ

หรือกิจกรรมใหม่ๆ ในชุมชน การทำงานร่วมกัน เป็นการช่วยให้รู้ปัญหาของตนเอง และให้ความร่วมมือ

การประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคม ว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม มีการประเมินผลที่เกิดกับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งในด้านการนำความรู้ ความเชี่ยวชาญไปใช้ประโยชน์ การสื่อสาร การชี้แจงแนะนำให้ผู้รับบริการและประชาชน จากประสบการณ์ผู้เขียนพบว่าการประเมิน ขาดความชัดเจนทั้งวิธีการประเมิน ผู้รับการประเมิน เช่น ให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายกลุ่มหนึ่งแต่ไปสัมภาษณ์เจาะลึกกับอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่เกี่ยวข้อง และประเด็นการสัมภาษณ์ไม่ตรงกับสิ่งที่ทำ และการประเมินโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ พบว่ามีการถามคำถามข้อเดียวว่า "ผู้รับบริการได้ประโยชน์" "ผู้รับบริการเห็นคุณค่า" "มีผลกระทบต่อสุขภาพ" เป็นต้น ซึ่งไม่เห็นว่าเป็นประโยชน์ที่ได้คืออะไร หรือผลกระทบที่เกิดคืออะไร ผู้เขียนขอเสนอแนะวิธีการประเมินผลโครงการ การประเมินคุณค่าของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการหรือชุมชน ไม่ใช่อยู่ที่ผลผลิตที่เกิดจากการดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นผลงานเชิงประจักษ์ทางกายภาพ เพราะสิ่งนี้ยังไม่ใช่ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ หากแต่ต้องประเมินผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดจากผลงานของโครงการ ซึ่งมักจะเกิดภายหลังจากสิ้นสุดโครงการไปแล้ว จึงมักปรากฏว่าไม่มีการดำเนินงานในส่วนของการค้นหาและพิสูจน์ผลลัพธ์ เพราะใช้เวลานานกว่าจะเห็นผล หน่วยงานจึงเน้นการลุยจัดทำโครงการไปข้างหน้า มากกว่าจะมอญย้อนหลังไปดูผลงานที่ดำเนินงานไปแล้วว่าเกิดผลลัพธ์เกิดประโยชน์ ตามเป้าหมายและความคาดหวังหรือไม่

ผลลัพธ์และผลกระทบคืออะไร ผลลัพธ์และผลกระทบในเบื้องต้นก็คือ การที่พิจารณาว่าสถานการณ์จะเป็นอย่างไร หากไม่มีการดำเนินโครงการนั้นๆ หรืออาจจะมองว่าโครงการ/กิจกรรมได้สร้างความเปลี่ยนแปลงใด เกิดขึ้นอย่างไร ทั้งทางบวกและทางลบ และทั้งที่อยู่ในแผนและอยู่นอกแผน โดยปกติผลกระทบมักจะเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ ผลลัพธ์เป็นผลต่อขยายจากการเกิดผลผลิตของโครงการ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์และผลกระทบแล้วคนส่วนใหญ่มักสนใจผลลัพธ์มากกว่าผลกระทบ เหตุผลที่ต้องสนใจผลกระทบ เพราะผู้รับบริการต่างต้องการเห็น "สิ่งที่ดี" จากการดำเนินโครงการ ผู้ให้เงินงบประมาณดำเนินโครงการต้องการเห็นว่าการใช้งบประมาณสร้างความแตกต่างอย่างไรบ้าง ชุมชน ประชาสังคมต้องการดูว่าโครงการ/กิจกรรม ได้สร้างผลงานทางบวกอย่างไร

วิทยาลัยจึงควรจัดให้มีการประเมินโครงการที่ให้เห็นประโยชน์และผลกระทบที่ชัดเจน การประเมินนั้นมีทั้งแบบเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ตัวอย่างการประเมิน เช่น โครงการเข้าค่าย 3 อ พิชิตอ้วน พิชิตพุง มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการ ค่าย 3 อ. พิชิตอ้วน พิชิตพุง สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสมและลดน้ำหนักและรอบเอวลงได้ เมื่อสิ้นสุดโครงการ ผู้รับผิดชอบประเมินความรู้ ทักษะ และวิธีการปฏิบัติ ตามหลัก 3 อ. ได้ผลเป็นอย่างไรแสดงว่าเราได้ผลลัพธ์ (output) ของโครงการตามวัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบโครงการได้ติดตามโครงการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ได้บุคคลต้นแบบในการลดภาวะอ้วนลงพุง เป็นแบบอย่างทางสุขภาพที่ดีเผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไป ในชุมชนบุคคลต้นแบบได้นำความรู้ไปขยายผลทำให้ประชาชนสนใจในการ ลดอ้วน ลดพุง (outcome) นอกจากนี้ยังได้รูปแบบโปรแกรมค่าย 3 อ. พิชิตอ้วน พิชิต

มุ่ง สำหรับบริการแก่ประชาชนทั่วไปที่มีภาวะอ่อน
ลงพุงและเผยแพร่งานแก่องค์กรอื่นๆ และมีชุมชน
อื่นๆ สนใจ ผู้นำชุมชนจึงได้ใช้ขยายผลต่อใน
ชุมชนอื่น เกิดผลกระทบ (Impact)

การนำผลการประเมิน ไปพัฒนาระบบ
และกลไก หรือกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการ
ผลจากการประเมินผู้รับผิดชอบต้องนำไปพัฒนา
คุณภาพมาตรฐานของการให้บริการ ระบบและ
กลไกการให้บริการ ทั้งรูปแบบการให้บริการ ขอบ
เขตการให้บริการ ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการให้
บริการ ซึ่งรวมทั้งการควบคุมและการกำกับคุณภาพ
ของการให้บริการ โดยจัดให้มีระบบการให้ข้อมูล
ที่ชัดเจน มีความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถ
ตรวจสอบได้

การพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการ
ทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายใน
วิทยาลัยและเผยแพร่สู่สาธารณชน เป็นการส่งเสริม
ให้เกิดกระบวนการในการถ่ายทอดความรู้สู่
บุคลากรภายในสถาบัน ซึ่งรวมทั้งผู้เรียนด้วย เช่น
นำความรู้จากบริการวิชาการมาบูรณาการกับการ
เรียนการสอน นำความรู้มาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
และเผยแพร่ประสบการณ์ในการให้บริการผ่าน
ทางสื่อการเรียนรู้อื่นๆ เผยแพร่สู่สาธารณะ

การสร้างคุณค่าของงานบริการวิชาการ

ลักษณะของการให้บริการวิชาการของ
สถาบันต่างๆ มีหลากหลาย ส่วนใหญ่คล้ายกัน ยก
เว้นบางแห่งจะมีมากกว่า เช่น มีโรงพยาบาล จะมี
การให้บริการรักษาพยาบาล ตัวอย่างเช่น
มหาวิทยาลัยมหิดล⁸ แบ่งบริการออกเป็น 6 ประเภท
คือ

1. การบริการด้านการจัดประชุม/สัมมนา/
ฝึกอบรม/บรรยาย
2. การบริการด้านการรักษาพยาบาล
3. การบริการด้านการให้คำแนะนำ/
ปรึกษา

4. การบริการด้านงานวิจัยเพื่อพัฒนา
5. การบริการด้านการตรวจสอบ/วินิจฉัย

นัย

6. การบริการด้านอื่น ๆ
สำหรับวิทยาลัยมีการให้บริการวิชาการ
ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการด้านการจัดอบรมหลักสูตร
ระยะสั้น เพื่อพัฒนาบุคลากร เช่น การอบรม
หลักสูตรการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การอบรม
หลักสูตรผู้ช่วยพยาบาล หลักสูตรผู้บริหารการ
สาธารณสุขระดับต้น ระดับกลาง เป็นต้น

2. การบริการด้านการรักษาพยาบาล มี
บริการในบางวิทยาลัย เช่น วิทยาลัยการสาธารณสุข
มีบริการทันตกรรม บริการการแพทย์แผนไทย

3. การบริการด้านการให้คำแนะนำ/
ปรึกษา เช่น การเปิดให้คำปรึกษาทางสุขภาพ

4. การบริการด้านงานวิจัยเพื่อพัฒนา มี
การให้คำปรึกษาการทำวิจัยแก่บุคลากรทางการ
แพทย์ การสาธารณสุข และการรับทำวิจัยให้กับ
องค์กร ชุมชน หน่วยงาน

5. การให้บริการการดูแล เช่น ศูนย์
พัฒนาเด็กเล็ก เปิดรับการดูแลเด็กก่อนวัยเรียน การ
ดูแลผู้สูงอายุ ของศูนย์ผู้สูงอายุ เป็นต้น

ปัจจุบันจะพบว่าวิทยาลัยในสังกัด
กระทรวงสาธารณสุข นอกจากการผลิตบัณฑิตที่
อยู่ในกรอบของหลักสูตรเฉพาะทาง การเรียนการ
สอนไม่ได้อยู่เฉพาะในห้องเรียนเท่านั้น มีการ
เรียนการสอนเกี่ยวข้องกับสังคมอยู่บ้าง แต่ก็ยังมี
ข้อจำกัดในเรื่องของวิธีการเรียนการสอนอย่าง
บูรณาการร่วมกับชุมชนหรือสังคมอย่างถูกต้อง
เหมาะสม มีการใช้เวลาของนักศึกษามากเกินไป
ในการลงชุมชน ผลที่ชุมชนได้ มีการกล่าวถึง
ปัญหาประการหนึ่งของการบริการวิชาการแก่
สังคมคือ ปัญหาเรื่องการศึกษาการบริการวิชาการ
แก่สังคมยังคับแคบเกินไป กล่าวคือ มองว่า
"การบริการวิชาการแก่สังคม" เกี่ยวข้องกับ "หน่วย

ให้บริการ" และ "หน่วยรับบริการ" โดยหน่วยให้บริการนั้น คือสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัย เป็นต้น ส่วนหน่วยรับบริการนั้น คือ สังคมหรือชุมชนต่างๆ ที่อยู่ภายนอกสถาบันอุดมศึกษานั้น เมื่อตีความเช่นนี้ สถาบันอุดมศึกษาได้กลายเป็นศูนย์กลางทางวิชาการ ที่มีหน้าที่เผยแพร่ความรู้ต่างๆแก่สังคมภายนอก ส่วนสังคมภายนอกเองก็มีหน้าที่รับทั้งๆ ที่ไม่อยากจะรับ หรือไม่รู้ด้วยซ้ำว่ามีใครเอาอะไรมาให้ ประมาณว่าครูอาจารย์มาขอความร่วมมือหรือมีอะไรมาให้ก็รับๆไป เมื่อตีความการบริการวิชาการแก่สังคมเช่นนี้ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาอยู่ในภาวะ "ลอยตัวอยู่เหนือสังคม" หมายความว่า สถาบันอุดมศึกษามักจะมองว่าตัวเองเป็นศูนย์กลางแห่งความรู้ทางวิชาการที่มีศักยภาพสูงกว่าสังคม แต่กลับมองข้ามว่าสังคมหรือชุมชนเองก็มีศักยภาพเช่นกัน แต่อาจจะไม่ใช่ศักยภาพชนิดเดียวกันกับสถาบันอุดมศึกษาที่อาจจะมีความรู้ในแง่ของเทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่ยังขาดความเข้าใจในเรื่องของภูมิปัญญาท้องถิ่น และวิถีการแก้ปัญหาในโลกความเป็นจริงของสังคม ดังนั้นในส่วนของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยของสังคมเองจะต้องสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเติมเต็มความรู้กันและกัน ในส่วนของสถาบันอุดมศึกษาเองควรให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนด หลักสูตร และมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน เช่น ให้ปราชญ์ชาวบ้านมีโอกาสได้ให้ความรู้แก่นักศึกษาในด้านต่างๆ เป็นต้น ในส่วนของภาคสังคมเองเมื่อมีประเด็นปัญหาต่างๆเกิดขึ้น ก็ควรกล้าที่จะไปขอคำแนะนำข้อความรู้กับสถาบันอุดมศึกษาเช่นกัน และที่สำคัญทั้งสถาบันอุดมศึกษาและภาคสังคมควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการร่วมกันอย่างที่เราเรียกว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยที่เปิดโอกาสให้ทั้งนักวิชาการ

และชาวบ้านมีโอกาสหันหน้าเข้าหากันเพื่อแสวงหาคำความรู้ใหม่ๆในการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นร่วมกันได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริง'

วิทยาลัยจึงควรพิจารณาการให้บริการวิชาการที่ต้องเพิ่มให้มากกว่าการให้ตามพันธกิจ เพื่อผ่านการประเมินคุณภาพ ผู้เขียนขอเสนอแนวทางการเพิ่มคุณค่าของบริการวิชาการดังนี้

1. การบริการวิชาการต้องเป็นบริการมาจากความต้องการขององค์กรชุมชนจริง ๆ และเป็นชุมชนที่มีประเด็นปัญหาจริง ปัจจุบันวิทยาลัยมีบริการ เช่น โครงการอบรมหลักสูตรระยะสั้น ซึ่งเป็นหลักสูตรตามความต้องการขององค์กร แต่สำหรับชุมชนควรเป็นความต้องการแท้ และต้องเป็นบริการที่ทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของชุมชน โดยใช้จุดแข็งทางวิชาการที่บุคลากรของวิทยาลัยมี ในด้านการพัฒนาสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ ให้เห็นว่าชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสุขภาพที่ชัดเจน

2. ต้องดำเนินการให้บริการแบบมีส่วนร่วมระหว่างวิทยาลัยกับหน่วยรับบริการ จึงควรสร้างเครือข่ายการให้บริการ การทำข้อตกลงร่วมกัน ดำเนินการร่วมกัน เพื่อให้เห็นปัญหาร่วมกัน บูรณาการทรัพยากรร่วมกัน แก้ปัญหา ประเมินผลร่วมกัน จะได้มีมุมมองของผลกระทบที่สอดคล้องกัน และพัฒนาต่อยอดโครงการ จนเกิดความเข้มแข็งของชุมชน

3. ควรมีการวิจัยต่อยอดบริการวิชาการให้มากขึ้น และนำผลวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอน การปรับปรุงการให้บริการวิชาการ ปรับปรุงหลักสูตร ให้เห็นชัดเจนตามกระบวนการคุณภาพ โดยดำเนินสอดคล้องประสานสามเสา คือ ให้บริการวิชาการ ต่อยอดสู่การวิจัย นำผลจากการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนและปรับปรุงการให้บริการ

4. ควรเชื่อมโยงการให้บริการวิชาการ กับศูนย์ความเป็นเลิศของวิทยาลัย และการบริการ วิชาการแก่สังคมต้องใช้ความสามารถ สติปัญญา ของผู้ให้บริการวิชาการ ในการพัฒนาหลักสูตร การหล่อหลอมนักศึกษาให้มีจิตสาธารณะ ที่สำคัญ การบริการวิชาการแก่สังคมนั้น ต้องสามารถสร้าง กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างวิทยาลัย ชุมชน สังคมได้ และต้องให้ความสำคัญกับสังคม หรือชุมชนที่มีประเด็นปัญหาหรือชุมชนที่มีความ เดือดร้อน มากกว่าชุมชนหรือสังคมทั่วไป หรือ ชุมชนที่เป็นพันธมิตรกับวิทยาลัยแต่ไม่มีประเด็น ปัญหาที่ควรพัฒนา แต่เรายังคงลงโครงการบริการ วิชาการ

5. กาสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน การ ดำเนินงานบริการวิชาการต้องอยู่ในรูปแบบการมี ส่วนร่วมอย่างจริงจัง ทุกขั้นตอน มีระบบ PDCA ร่วมกับกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแผนงาน ร่วมกัน (KPI) และผลลัพธ์ที่ได้ต้องสร้างให้ชุมชน เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

6. แนวทางการขับเคลื่อนงานบริการ วิชาการต้อง

6.1 ฝัน (Dream) ทุกคนต้องมีความ ฝันในเรื่องการเรียนรู้ทางวิชาการและต้องพัฒนา ความเชี่ยวชาญเฉพาะตนให้เพิ่มมากขึ้น

6.2 กำหนดความฝันของเราให้ ชัดเจน (Define) เพื่อกำหนดแผนที่ชัดเจน และทิศ ทางการให้บริการที่เป็นไปตามจุดเน้น จุดเด่นของ วิทยาลัยจริงๆ

6.3 การสร้างเครือข่ายบริการวิชาการ (Network) ต้องเป็นแบบใยแมงมุม ซักไปเรื่อยๆ พัฒนาไปเรื่อยๆ อย่างมีทิศทาง และมีเครือข่ายใน ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล องค์กร ชุมชน สังคม

6.4 ทำงานเป็นทีม (Team Work) อาจารย์ต้องทำงานร่วมกัน ไม่แยกกันทำ พันธกิจ ของใคร ก็ทำไป และถ้าเป็นวิทยาลัยการสาธารณสุข

วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์ จะทำให้ดีต้อง ร่วมมือกันระหว่างสาขา เป็นสหสาขาวิชาชีพ หรือ ร่วมกันกับวิทยาลัยพยาบาล โดยอาศัยความ เชี่ยวชาญระหว่างศาสตร์ มาตรฐานการให้เกิดความ เข้มแข็งของชุมชน องค์กร

สรุป

อาจกล่าวได้ว่าการบริการวิชาการแก่ สังคมของวิทยาลัย ไม่ใช่แค่การทำเพราะเป็น หน้าที่ ทำเพื่อให้ผ่านการประเมินคุณภาพการ ศึกษา ไม่ใช่แค่เพียงทำเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ เพื่อให้เกิดผลงานเฉพาะตนในการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน หรือทำเพราะมีใจรักอยากทำ แต่ต้อง เป็นการให้บริการที่สร้างคุณค่าให้กับชุมชน สังคม ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน และบุคลากรที่ พัฒนามีสมรรถนะเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน ชุมชน สังคมมีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะในเรื่องของ สุขภาพที่เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะของบุคลากร วิทยาลัย ให้เห็นประชาชนสุขภาพดีขึ้น มีการปรับ เปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพไปในทางที่ดี ลดโรค ลดความเจ็บป่วย และส่งเสริมการบูรณาการบริการ วิชาการกับการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาจิตอาสา ให้กับนักศึกษา

บรรณานุกรม

1. กระทรวงศึกษาธิการ. ประกาศกระทรวง ศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดม ศึกษา พ.ศ. 2554. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ที่ 128 ตอนพิเศษ 47 ง วันที่ 25 เมษายน 2554. หน้า 44- 46.
2. กระทรวงศึกษาธิการ. กฎกระทรวงว่า ด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553. ราชกิจจา นุเบกษา. เล่มที่ 127 ตอนที่ 23 ก วันที่ 2 เมษายน 2553. หน้า 22 - 35.

3. ลิลลี่ ศิริพร เบญจวรรณ ทิมสุวรรณ. "การอภิमानผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก" วารสารการพยาบาลและการศึกษา. ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 กันยายน- ธันวาคม 2555. หน้า 55 - 76.
4. สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2555 วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. มิถุนายน - กันยายน 2556.
5. เบญจวรรณ ทิมสุวรรณ ลิลลี่ ศิริพร และปีธมา ทองสม. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก รอบสี่. รายงานวิจัย สถาบันพระบรมราชชนก. 2555.
6. สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.2554.
7. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน). คู่มือการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก รอบสาม (พ.ศ.2554-2555). พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ออฟเซ็ทการพิมพ์ 2555.
8. http://www.edu.ru.ac.th/aspfile/knowledge_research/
9. สุพักตร์ พิบูลย์. "การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการ" ใน ประมวลสาระชุดวิชาการประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ. หน่วยที่ 11. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2555.

