การพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Development of Innovation in Academic Service Management at Rajamangala University of Technology Rattanakosin

มงคล ฟองศรี[1] อำนวย บุญรัตนไมตรี[2] และฐิติมา โห้ลำยอง[3]

Mongkol Fongsri[1], Amnuat Boonratmaitree[2] and Thitima Holumyong[3]

[1] นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

[2, 3] อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

[1] Doctor of Management Program College of Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

[2, 3] Lecturer of Doctor of Management Program College of Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: Mongkol.fon@rmutr.ac.th[1], Amnuat .Boo@rmutr.ac.th[2], Thitima.hol@rmutr.ac.th[3]

Received: Dec. 11, 2025; **Revised: Jan.** 21, 2026; **Accepted: Feb.** 05, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2) เพื่อระบุปัญหาการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 3) เพื่อเสนอการพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงเอกสาร ขอบเขตเนื้อหา ตามแนวทางจากการสังเคราะห์แนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย กลุ่มหัวหน้าหน่วยงานมหาวิทยาลัย กลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัย และชุมชน โดยมีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษาซึ่งมีผลต่อสารัตถะด้วยข้อมูล และต้องอาศัยความชำนาญ ผู้เชี่ยวชาญ หรือมีองค์ความรู้ของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นพิเศษเป็นข้อมูลสำคัญ จำนวน 22 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้หลักการวิเคราะห์แบบแก่นสาระ (Thematic Analysis) ผลจากการวิจัยพบว่า 1) การจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ด้าน คือ การจัดการงานบริการวิชาการ การตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม การนำเทคโนโลยีในการพัฒนางานบริการวิชาการ และ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในงานบริการวิชาการ 2) ปัญหาการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งพัฒนา ได้แก่ ความเชี่ยวชาญการให้บริการวิชาการ แหล่งอ้างอิงทางวิชาการ การชี้นำสังคม การพัฒนาชุมชน การพัฒนาอาจารย์ นำไปใช้ในการเรียนและวิจัย สร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม และเป็นแหล่งรายได้ของมหาวิทยาลัย และ 3) เสนอการพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วย แนวทางการพัฒนางานบริการวิชาการ ลักษณะของนวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการ การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม การบูรณาการความรู้ทางวิชาการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: การพัฒนานวัตกรรม นวัตกรรมการจัดการ งานบริการวิชาการ

Abstract

This research article has three objectives: 1) to study the management of academic services at Rajamangala University of Technology Rattanakosin, 2) to identify problems in the management of academic services at Rajamangala University of Technology Rattanakosin, and 3) to propose innovative developments for the management of academic services at Rajamangala University of Technology

Rattanakosin. This study employed a qualitative research approach, utilizing documentary research and in-depth interviews. The scope of the study was based on synthesized concepts derived from the guidelines of the Office of the Higher Education Commission and the Internal Quality Assurance Manual for Higher Education Institutions B.E. 2557 (2014). Data were collected through interviews with 22 key informants, including university administrators, heads of university units, university personnel, and community representatives. All informants possessed relevant experience related to the research topic and had specialized expertise or in-depth knowledge, which was essential for providing meaningful and substantive information. The collected data were analyzed using thematic analysis.The research findings revealed that: 1) the management of academic service operations at Rajamangala University of Technology Rattanakosin consists of four key components: academic service management, responsiveness to community and societal needs, the application of technology in academic service development, and personnel participation in academic service activities; 2) the major problems in academic service management that require urgent improvement include expertise in providing academic services, the availability of reliable academic references, social leadership, community development, faculty development, integration of academic services into teaching and research, network building and stakeholder participation, and the role of academic services as a source of university income; and 3) the proposed development of innovative academic service management at Rajamangala University of Technology Rattanakosin comprises guidelines for academic service development, characteristics of innovative academic service management, support and promotion mechanisms for innovation development, integration of academic knowledge, and expectations of service recipients.

Keywords: Development of Innovation, Management Innovation, Academic Service

บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ รวมถึงการส่งเสริมการวิจัย การพัฒนาทักษะทางวิชาการ และการให้บริการสังคมผ่านโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการ งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยไม่เพียงแค่มีเป้าหมายในการสร้างความรู้ใหม่เท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่ในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสังคม ชุมชน เพื่อสนับสนุนการเติบโต ของเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (Carroll, 1999) มหาวิทยาลัยในฐานะองค์กรการศึกษามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความรับผิดชอบทางสังคม ควรมีการจัดกิจกรรมและบริการวิชาการที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงให้กับชุมชน เช่น การจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม การให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในท้องถิ่น หรือการร่วมมือกับองค์กรภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยยังสามารถใช้ทรัพยากรและความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาสังคม เช่น การวิจัยเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาสังคมที่เกิดขึ้น หรือการพัฒนานวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน การเข้าถึงการศึกษาและการเสริมสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้กับทุกคนในสังคมถือเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบทางสังคมที่มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญ การที่องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเอง ทำให้ได้รับความเชื่อถือจากชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการสนับสนุนจากชุมชนในระยะยาว มหาวิทยาลัยทั่วโลกต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เช่น

ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในยุคดิจิทัล ซึ่งส่งผลให้มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถแข่งขันในยุคปัจจุบันได้ (Rogers, 2003) การพัฒนานวัตกรรมมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการตลาดเข้าใจกลไกที่ทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ และสามารถนำแนวทางนี้ไปใช้ในการวางกลยุทธ์การตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการศึกษา เพื่อให้สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้ใช้และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ (Rothwell & Gardiner, 1985) กล่าวว่า นวัตกรรมไม่จำเป็นต้องเป็นเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด แต่รวมถึงการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า โดยสถาบันการศึกษาไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายครั้งสำคัญ คือ การลดลงของงบประมาณจากภาครัฐ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องปรับตัวเพื่อหารายได้เลี้ยงตัวเอง แนวโน้มที่สถาบันการศึกษาจะให้บริการทางวิชาการในรูปแบบของการจัดหลักสูตรฝึกอบรมมากขึ้น

การบริการวิชาการเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาในการนำองค์ความรู้จากการเรียนการสอนและการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนและสังคม อย่างไรก็ตาม จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าการดำเนินงานบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษายังคงประสบปัญหาในหลายประเด็น โดยเฉพาะปัญหาการขาดความเป็นระบบในการวางแผนและการบริหารจัดการ ทำให้การให้บริการวิชาการในบางกรณีไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2550 ในบริบทของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีพันธกิจหลักด้านการผลิตบัณฑิตเชิงปฏิบัติการวิชาชีพ และเทคโนโลยี ปัญหาการบริการวิชาการยิ่งมีความซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากการดำเนินงานต้องสอดคล้องกับบริบทพื้นที่ที่หลากหลายของวิทยาเขต รวมถึงความแตกต่างด้านศักยภาพของบุคลากร งบประมาณ และทรัพยากรสนับสนุน ส่งผลให้การจัดบริการวิชาการบางโครงการยังคงเป็นลักษณะกิจกรรมระยะสั้น ขาดการบูรณาการองค์ความรู้ข้ามสาขา และยังไม่สามารถต่อยอดผลลัพธ์เชิงพื้นที่ได้อย่างเต็มศักยภาพ นอกจากนี้ ยังพบว่าการบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งยังคงดำเนินงานในลักษณะกิจกรรมระยะสั้น หรือเป็นการดำเนินการตามนโยบายเชิงโครงการ มากกว่าการพัฒนาเชิงระบบและเชิงพื้นที่ ส่งผลให้ผลลัพธ์ของการบริการวิชาการไม่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับชุมชนได้เท่าที่ควร อีกทั้งการบูรณาการองค์ความรู้จากหลายสาขาวิชายังไม่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่มหาวิทยาลัยจะต้องมีการพัฒนาแนวทางการจัดการบริการวิชาการอย่างเป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน และมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคม การพัฒนานวัตกรรมในด้านนี้ไม่เพียงแค่ทำให้งานบริการวิชาการมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังเป็นการเสริมสร้างความสามารถของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมบทบาทของตนเองในฐานะศูนย์กลางของความรู้และการพัฒนาสังคม นวัตกรรมดังกล่าวสามารถช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่ทันสมัยมากขึ้น และสร้างระบบการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันจะนำไปสู่การยกระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะกลไกสำคัญของการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. เพื่อระบุปัญหาการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
3. เพื่อเสนอการพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีความสัมพันธ์กับเรื่องที่ศึกษาแล้วนำมาสรุปเป็นความคิดรวบยอดที่เกี่ยวข้องโดยผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ดังนี้ 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการ 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา และ 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการวิชาการ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการ

การพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา จำเป็นต้องอาศัยกรอบแนวคิดที่สามารถอธิบายทั้งพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมของผู้รับบริการ และกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ จากการทบทวนและสังเคราะห์งานวิจัยในช่วงปี พ.ศ. 2563–2568 (ค.ศ. 2020–2025) พบว่า ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม และ ทฤษฎีการจัดการเชิงระบบ เป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการนำมาใช้และยืนยันผลในบริบทงานบริการวิชาการและการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง

1.1 การสังเคราะห์งานวิจัยตามทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม

งานวิจัยของ Smith et al. (2020) ศึกษาการนำองค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยไปใช้ในชุมชน พบว่าปัจจัยด้านความสอดคล้องกับบริบทชุมชน (Compatibility) และ ความสามารถในการทดลองใช้ (Trialability) มีผลโดยตรงต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชนในพื้นที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Nguyen et al., 2022) พบว่า งานบริการวิชาการที่ออกแบบให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและทำให้ผลลัพธ์ของนวัตกรรม สามารถสังเกตเห็นได้ (Observability) จะช่วยเร่งกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมในระดับชุมชน ขณะที่ (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2567) รายงานว่าการจัดกลุ่มผู้รับบริการตามระดับการยอมรับนวัตกรรม ทำให้การบริหารจัดการโครงการมีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดแรงต้านจากกลุ่มยอมรับล่าช้า เมื่อสังเคราะห์งานวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมของ (Rogers, 2003) ไม่เพียงอธิบายกระบวนการยอมรับนวัตกรรมเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้เป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ในการออกแบบและขยายผลงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยให้เกิดผลอย่างยั่งยืน

1.2 การสังเคราะห์งานวิจัยตามทฤษฎีการจัดการเชิงระบบ

สำหรับทฤษฎีการจัดการเชิงระบบ งานวิจัยของ Brown & Green (2020) พบว่า การมองงานบริการวิชาการเป็นระบบเปิดที่เชื่อมโยงระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ (Park et al., 2022) ที่ระบุว่าการบูรณาการหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยผ่านกรอบคิดเชิงระบบ ส่งผลต่อคุณภาพและความต่อเนื่องของโครงการบริการวิชาการ

นอกจากนี้ วรัญญา และคณะ (2567) ยังชี้ให้เห็นว่าการนำแนวคิด Input–Process–Output/Outcome มาใช้ร่วมกับการมีส่วนร่วมของชุมชน ทำให้งานบริการวิชาการสามารถเชื่อมโยงกับพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมได้อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว จากการสังเคราะห์งานวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่าทฤษฎีการจัดการเชิงระบบช่วยเสริมสร้างมุมมองเชิงองค์รวมในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ ทำให้การดำเนินงานมีความเป็นระบบ เชื่อมโยง และตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้ดียิ่งขึ้น โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยจากการสังเคราะห์ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยบูรณาการหลักการของทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ได้แก่ ความสอดคล้อง การทดลองใช้การสังเกตเห็นผลลัพธ์ และบทบาทของกลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมร่วมกับ แนวคิดทฤษฎีการจัดการเชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ เพื่อใช้เป็นฐานในการพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพ สร้างผลกระทบเชิงสังคม และเกิดความยั่งยืนในระยะยาว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

McAleese (2013) ได้ชี้ให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยมิได้มีหน้าที่เพียงการจัดการเรียนการสอนเท่านั้น หากแต่ต้องทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์ความรู้ การวิจัยเชิงนวัตกรรม และการบริการวิชาการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในชีวิตประจำวัน ทั้งในมิติของการแก้ไขปัญหาสังคม การพัฒนาเทคโนโลยี และการส่งเสริมความยั่งยืน นอกจากนี้ McAleese ยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน และภาคธุรกิจ เพื่อให้การบริการวิชาการสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความท้าทายของสังคมได้ อย่างแท้จริง แนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (ชยาวัฒ เกียรติกมลมาลย์ และสุรเกียรติ ธาดาวัฒนาวิทย์, 2564) ซึ่งพบว่า ความต้องการของผู้รับบริการวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษามีความแตกต่างกันตามลักษณะของหน่วยงานและกลุ่มผู้รับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการ สถานที่ ระยะเวลา และความพร้อมของทรัพยากร โดยปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญสูงสุดกับการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริง รองลงมาคือ คุณภาพของผู้ให้บริการวิชาการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาต้องออกแบบรูปแบบการบริการวิชาการให้มีความยืดหยุ่นเข้าถึงง่าย และตอบโจทย์บริบทของผู้ใช้บริการที่หลากหลาย และได้สังเคราะห์ร่วมกัน จะเห็นได้ว่าแนวคิดของ McAleese และผลการศึกษาของ ชยาวัฒ เกียรติกมลมาลย์ และสุรเกียรติ ธาดาวัฒนาวิทย์ มีความสอดคล้องกันในประเด็นที่ว่า มหาวิทยาลัยควรทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงองค์ความรู้ งานวิจัย และ การบริการวิชาการเข้ากับความต้องการของสังคม โดยต้องคำนึงถึงบริบทของผู้รับบริการ ความแตกต่างของพื้นที่ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม การพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการจึงควรมุ่งเน้นทั้งด้านกระบวนการ ผู้ให้บริการ ระยะเวลา และผลลัพธ์ของการนำความรู้ไปใช้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งงานวิจัยทั้งสองแหล่งสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนามหาวิทยาลัยในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องบูรณาการบทบาทด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ภายใต้ความร่วมมือกับชุมชนและภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ได้อย่างแท้จริง

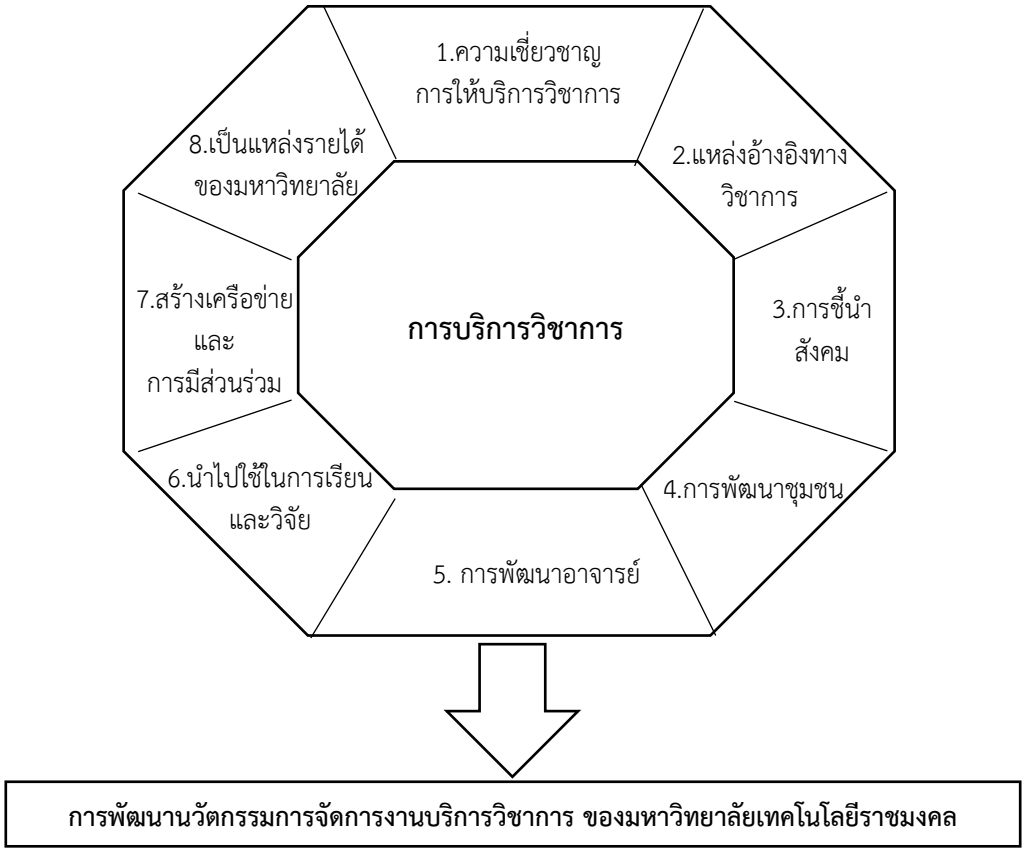
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการวิชาการ

แนวคิดของ Boyer (1990) เน้นบทบาทของมหาวิทยาลัยในฐานะสถาบันที่ต้องเชื่อมโยงการวิจัย การเรียนการสอน และการบริการวิชาการเข้าด้วยกันอย่างบูรณาการ (Scholarship of Engagement) เพื่อให้องค์ความรู้ทางวิชาการสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างแท้จริง แนวคิดดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการบริการวิชาการไม่ใช่ภารกิจรอง แต่เป็นพันธกิจหลักที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์เชิงหุ้นส่วนระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน (Slaughter & Rhoades, 2004) ได้เสนอแนวคิด Academic Capitalism ซึ่งอธิบายถึงการเปลี่ยนผ่านของมหาวิทยาลัยในยุคเศรษฐกิจใหม่ ที่ต้องเชื่อมโยงองค์ความรู้ งานวิจัย และบริการวิชาการเข้ากับกลไกตลาดและภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น โดยมหาวิทยาลัยไม่ได้ทำหน้าที่เพียงผลิตองค์ความรู้เพื่อคุณค่าทางวิชาการเท่านั้น แต่ยังต้องสามารถแปรเปลี่ยนองค์ความรู้นั้นให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจ ผ่านการสร้างนวัตกรรม สิทธิบัตร ความร่วมมือกับภาคเอกชน และการตอบสนองต่อนโยบายรัฐด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและนวัตกรรม เมื่อพิจารณาร่วมกัน แนวคิดของ Boyer (1990) and Slaughter & Rhoades (2004) สามารถสังเคราะห์ได้ว่า บทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันต้องดำเนินไปในสองมิติที่เกื้อหนุนกัน ได้แก่ มิติการรับใช้สังคมและชุมชนผ่านการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และมิติการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจจากองค์ความรู้และนวัตกรรม แนวคิดดังกล่าวช่วยอธิบายกรอบการพัฒนางานบริการวิชาการในบริบทมหาวิทยาลัยยุคใหม่ ที่ต้องสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนและการสร้างรายได้หรือความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการศึกษาดังนั้น การนำแนวคิดทั้งสองมาบูรณาการในการวิเคราะห์ผลการวิจัยจึงช่วยยืนยันว่า การพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ไม่เพียงแต่ต้องมุ่งตอบสนองความ

ต้องการของชุมชนและสังคมตามแนวคิด Scholarship of Engagement เท่านั้น แต่ยังต้องสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้กับกลไกเศรษฐกิจและตลาด เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มและความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยในระยะยาว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยบูรณาการ ตามหลักการของทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ได้แก่ ความสอดคล้อง การทดลองใช้ การสังเกตเห็นผลลัพธ์ และบทบาทของกลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมร่วมกับแนวคิดทฤษฎีการจัดการเชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ เพื่อใช้เป็นฐานในการพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ให้มีประสิทธิภาพ สร้างผลกระทบเชิงสังคม และเกิดความยั่งยืนในระยะยาว



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : สังเคราะห์จากแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและมีความเกี่ยวข้องกับประเด็น

การวิจัยโดยตรง โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 22 คน ตามเกณฑ์ความเกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2) กลุ่มหัวหน้าหน่วยงานมหาวิทยาลัย 3) กลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัย และ 4) ชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมเนื้อหา และตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือตัวแทนโดยมีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษา ซึ่งมีผลต่อข้อมูลโดยตรง และต้องอาศัยความชำนาญ ผู้เชี่ยวชาญ หรือมีองค์ความรู้ของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นพิเศษเป็นข้อมูลสำคัญจำนวน 22 คน ดังนี้ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คือ รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 2 หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัย จำนวน 7 คน กลุ่มที่ 3 บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัย จำนวน 9 คน และกลุ่มที่ 4 ชุมชน จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และเอกสารประกอบอื่นๆ นำมาวิเคราะห์โดยคำถามในการสัมภาษณ์เชื่อมโยงกับคำถามการวิจัยทั้ง 3 ข้อ คือ 1) การจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เป็นอย่างไร 2) ปัญหาการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เป็นอย่างไร 3) เพื่อเสนอการพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ควรเป็นอย่างไร โดยมีการขออนุญาตและมีการนัดหมายเพื่อทำการสัมภาษณ์

1. เอกสารทางด้านวิชาการ บทความงานวิจัย บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารคู่มือต่าง ๆ ที่เผยแพร่อย่างเป็นทางการของหน่วยภาครัฐ และภาคเอกชน จากฐานข้อมูลงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ และการจัดการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ProQuest, Journal, Google Scholar, SCOPUS และระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน คือ ระบบ VPN (Virtual Private Network) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้แก่ งานวิจัยระดับดุษฎีนิพนธ์ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ที่มีเนื้อหาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการจัดการงานบริการวิชาการ

2. การวางโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ การจัดการงานบริการวิชาการ ปัญหาการจัดการงานบริการวิชาการ และการพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการ

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์เชิงเนื้อหา นิยามศัพท์ และการใช้ภาษาเพื่อการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นเตรียมความพร้อม (Pre-Collection) มีรายละเอียดดังนี้

1) การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

2) เตรียมเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ปากกา สมุดจดบันทึก พร้อมแนวทางในการสัมภาษณ์ เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interviews) ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

ขั้นดำเนินการเก็บข้อมูล (During Collection) มีรายละเอียดดังนี้

1) ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสบายใจและให้ข้อมูลเชิงลึก (In-depth Interview) ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

2) เก็บรวมรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data Triangulation)

ขั้นหลังการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ (Post-Collection & Analysis) มีรายละเอียดดังนี้

1) นำบันทึกการสัมภาษณ์มาถอดความอย่างละเอียดและคัดกรองเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำถามการวิจัยที่ทำการศึกษา โดยแยกตามกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยรวบรวมข้อมูลและอธิบายขยายความพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายตามข้อเท็จจริง ปัญหาที่เกิดขึ้น ให้เห็นภาพชัดเจนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และค้นหาข้อมูลโดยวิธีการรวบรวมข้อมูลใช้หลักการวิเคราะห์แบบแก่นสาระ (Thematic Analysis) การตีความ สารัตถะ แยกแยะ ความหมายเพื่อสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยง สังเคราะห์ข้อมูลเป็นข้อความอย่างเป็นระบบ

2. รวบรวมคำอธิบายด้วยประเด็นสำคัญจากข้อมูลที่มีอยู่แยกประเภท หรือ จัดระบบจำแนกเป็นชุด ๆ โดยหาความเชื่อมโยงของข้อมูลที่ปรากฏจากการเลือกข้อมูล โดยนำข้อสรุปมาเปรียบเทียบกัน และจัดการทำรายงานโดยสร้างข้อสรุปเลือกเนื้อหาอธิบายในประเด็นสำคัญ

ผลการวิจัย

1. การจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ด้านการจัดการงานบริการวิชาการ การดำเนินงานการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ต้องคำนึงถึงบริบทและความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละพื้นที่ เพื่อให้การให้บริการสามารถตอบสนองได้อย่างตรงจุด โดยมีการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งบุคลากร งบประมาณ และอุปกรณ์อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ร่วมถึงกระบวนการทำงานจึงต้องเริ่มจากการวางแผนและกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน ก่อนจะดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งมีระบบติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสะท้อนความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้การดำเนินงานบริการวิชาการมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างยั่งยืน

ด้านการตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม กระบวนการดำเนินงานที่ต้องอาศัยความเป็นระบบและความร่วมมือกับชุมชนอย่างใกล้ชิด โดยเริ่มต้นจากการ สำรวจและวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของชุมชน ตลอดจนสิ่งที่ชุมชนคาดหวัง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นพื้นฐานในการวางแผนวิจัยและพัฒนากิจกรรมบริการวิชาการที่สามารถตอบสนองได้อย่างตรงจุด กระบวนการนี้ไม่เพียงช่วยให้โครงการมีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ แต่ยังสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากผู้รับบริการ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและความคุ้มค่าในระยะยาว โดยมีการส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การช่วยเหลือ สนับสนุน ไปจนถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและมั่นคง โดยเฉพาะในพื้นที่รอบมหาวิทยาลัยที่มีศักยภาพในการเป็นฐานความร่วมมือสำคัญสำหรับการดำเนินงานในอนาคต และสามารถก่อให้เกิดการเติบโตร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนอย่างยั่งยืน

ด้านการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนางานบริการวิชาการ เทคโนโลยีเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล ปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและความทันสมัยให้กับการดำเนินงาน โดยเทคโนโลยีมีบทบาทตั้งแต่ระดับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ไปจนถึงการจัดการภายในและการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชน รวมถึงการบูรณาการเทคโนโลยีกับงานบริการวิชาการไม่เพียงช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความสะดวกในการสื่อสาร หากยังสร้างความเป็นระบบในการบริหารจัดการ และทำให้การถ่ายทอดองค์ความรู้มีความทันสมัยและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในงานบริการวิชาการ การมีส่วนร่วมของบุคลากรถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานบริการวิชาการ เนื่องจากสามารถมีบทบาทได้ทั้งในฐานะผู้จัดโครงการและผู้เข้าร่วมอบรม

โดยในด้านการเป็นผู้จัดบุคลากรจะมีหน้าที่ในการวางแผน ดำเนินการ และประเมินผลโครงการบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกลุ่มเป้าหมาย การมีส่วนร่วมของบุคลากรยังเอื้อต่อการวิเคราะห์ปัญหาและประเมินความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน ส่งผลให้สามารถหาแนวทางการแก้ไขและดำเนินการที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิผล ทำให้การบริการวิชาการของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ

2. ปัญหาการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ด้านความเชี่ยวชาญการให้บริการวิชาการ ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของการให้บริการวิชาการในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การออกแบบกิจกรรม ไปจนถึงการติดตามและประเมินผลโครงการ บุคลากรที่มีความรู้ลึกในสาขาตนสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และทักษะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กิจกรรมบริการวิชาการมีความน่าเชื่อถือและเกิดประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

ด้านแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ เกิดจากการขาดระบบบริหารจัดการข้อมูลกลาง ที่สามารถรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง ข้อมูลบางส่วนยังคงถูกจัดเก็บในรูปแบบเอกสารหรือแฟ้มส่วนบุคคล ซึ่งเสี่ยงต่อการสูญหายและไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคลากรบางส่วนขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการข้อมูล ส่งผลให้การบันทึกและอัพเดตข้อมูลไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

ด้านการชี้นำสังคม การที่ชุมชนไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงไม่ได้หมายถึงความล้มเหลวของโครงการบริการวิชาการ แต่เป็นสัญญาณที่สะท้อนถึงความจำเป็นในการออกแบบกระบวนการพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ โดยเน้นการปรับวิธีการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจ และการดำเนินงานอย่างค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ชุมชนยอมรับและมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

ด้านการพัฒนาชุมชน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลต่อการประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางสังคมและค่านิยม ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับชุมชน ส่งผลให้การถ่ายทอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้

ด้านการพัฒนาอาจารย์ การสร้างแรงจูงใจให้อาจารย์ของมหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการบริการวิชาการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพและความต่อเนื่องของการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย แรงจูงใจดังกล่าวเกิดขึ้นได้จากทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร โดยปัจจัยภายใน ได้แก่ ความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ในฐานะนักวิชาการ เพื่อสังคมที่มุ่งนำองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน ตลอดจนความภาคภูมิใจในวิชาชีพและความสำเร็จที่เกิดจากการเห็นผลลัพธ์ของงานพัฒนาในพื้นที่จริง

ด้านนำไปใช้ในการเรียนและวิจัย มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการบูรณาการองค์ความรู้จากการเรียนการสอนในห้องเรียนมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายและตอบสนองต่อการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง กระบวนการดังกล่าวเป็นการเชื่อมโยงศาสตร์ทางวิชาการกับภูมิปัญญาท้องถิ่นผ่านการลงมือปฏิบัติจริงของคณาจารย์และนักศึกษา โดยมีชุมชนเป็นพื้นที่เรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน ส่งผลให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

ด้านสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม มหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในฐานะกลไกกลางในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน ผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการที่หลากหลายและต่อเนื่อง ซึ่งครอบคลุมทั้งการพัฒนาองค์ความรู้ การส่งเสริมทักษะอาชีพ และการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นให้สามารถแข่งขันได้ในระดับเศรษฐกิจฐานรากและเชิงพาณิชย์ การดำเนินงานดังกล่าวช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความร่วมมือ และความผูกพันในระยะยาว

ด้านเป็นแหล่งรายได้ของมหาวิทยาลัย ภาวะการแข่งขันสูงในงานบริการวิชาการแบบจัดหารายได้ ถือเป็นแรงผลักดันให้มหาวิทยาลัยต้องปรับตัวเชิงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านนวัตกรรม รูปแบบการให้บริการ และการสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย เพื่อให้สามารถดำรงบทบาทในฐานะองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

3. เสนอการพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ด้านความเชี่ยวชาญการให้บริการวิชาการ บุคลากรของมหาวิทยาลัยจะต้องมีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขา สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเข้าใจง่าย และออกแบบกิจกรรมให้มีคุณภาพ ทันสมัย ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของการดำเนินงานบริการวิชาการ คือ ศักยภาพและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้และเชื่อมโยงวิทยาการสู่การปฏิบัติจริงในชุมชน โดยชุมชนและผู้รับบริการคาดหวังว่าบุคลากรจะต้องมีความรู้เชิงลึกในสาขาวิชาชีพของตน มีทักษะในการสื่อสาร ถ่ายทอดและประยุกต์ความรู้ให้เข้าใจง่าย เหมาะสมกับบริบทของผู้เรียนหรือผู้รับบริการ เพื่อให้การเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างแท้จริงและเกิดผลลัพธ์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันหรือการประกอบอาชีพ

ด้านการใช้แหล่งอ้างอิงข้อมูลในงานวิจัยและการเรียนการสอนมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับคุณภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้าน ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และความเป็นปัจจุบันขององค์ความรู้ หน่วยงานให้ความสำคัญกับการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลวิชาการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการพัฒนางานวิจัยและการจัดการเรียนรู้ ข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงที่มีคุณภาพช่วยให้ผู้วิจัยและผู้เรียนสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ที่ทันสมัยและครอบคลุม ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม

ด้านการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งองค์ความรู้และกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจและสังคมผ่านการจัดโครงการบริการวิชาการอย่างเป็นระบบ โครงการดังกล่าวมุ่งเน้นการสร้างอาชีพ การพัฒนาทักษะวิชาชีพ และการเสริมสร้างขีดความสามารถในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการสร้างรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองได้อย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินโครงการบริการวิชาการในลักษณะนี้ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งยังช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งรายได้ที่หลากหลายและมั่นคงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว นอกจากนี้การพัฒนาทักษะและอาชีพที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ยังมีส่วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของมหาวิทยาลัยในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา (development partner) ที่ร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและสมดุลทั้งในมิติเศรษฐกิจและสังคม

ด้านสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม บุคลากรมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เนื่องจากเป็นกลไกหลักที่ขับเคลื่อนกระบวนการดำเนินงานในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินกิจกรรม การติดตามผล ไปจนถึงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ บุคลากรแต่ละระดับมีบทบาทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยคณาจารย์ทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้และเชื่อมโยงงานวิจัยสู่การปฏิบัติจริง เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ประสานงานและบริหารจัดการทรัพยากร ขณะที่บุคลากรภาคสนามเป็นผู้สร้างปฏิสัมพันธ์กับชุมชนและเชื่อมโยงกิจกรรมให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพของงานบริการวิชาการให้มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ สะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมของการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งมีความก้าวหน้าในเชิงโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงาน แต่อย่างไรก็ตามยังคงเผชิญข้อจำกัดด้านทรัพยากร บุคลากร และระบบสนับสนุนบางประการ การอภิปรายผลจึงพิจารณาเปรียบเทียบผลการวิจัยกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในช่วงปี 2020–2025 ดังนี้

1. การจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยประกอบด้วย 4 มิติหลัก ได้แก่ การจัดการงานบริการวิชาการ การตอบสนองความต้องการของชุมชน การใช้เทคโนโลยี และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งสะท้อนถึงการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การสำรวจความต้องการ การวางแผน การดำเนินงาน ไปจนถึงการติดตามและประเมินผล ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยร่วมสมัยในช่วงปี 2020–2025 ที่ชี้ให้เห็นว่าการจัดการบริการวิชาการที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยกระบวนการเชิงระบบและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Brown & Green, 2020; Park et al., 2022) นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิด Service-Dominant Logic (SDL) ที่เน้นการสร้างคุณค่าผ่านการปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับผู้รับบริการ มากกว่าการถ่ายทอดองค์ความรู้แบบฝ่ายเดียว ซึ่งงานวิจัยในช่วงหลังปี 2020 หลายฉบับยืนยันว่าการร่วมสร้างคุณค่า (value co-creation) เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการวิชาการในยุคใหม่ โดยเฉพาะในบริบทของมหาวิทยาลัยที่มุ่งรับใช้สังคม (Engaged University)อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบความท้าทายในด้านความสอดคล้องของทรัพยากร งบประมาณ และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของงานวิจัยในต่างประเทศและในประเทศช่วงปี 2020–2025 ที่ระบุว่า โครงสร้างสนับสนุนภายในองค์กรยังเป็นปัจจัยจำกัดสำคัญของการขับเคลื่อนงานบริการวิชาการให้เกิดผลอย่างเต็มศักยภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการงานบริการวิชาการ

ผลการวิจัยด้านปัญหาการจัดการงานบริการวิชาการสะท้อนว่า ปัญหาดังกล่าวมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง หากแต่เป็นผลจากความเชื่อมโยงของระบบการบริหารจัดการ ความไม่ต่อเนื่องของโครงการ ข้อมูลความต้องการของชุมชนที่ไม่เป็นปัจจุบัน และการขาดตัวชี้วัดผลกระทบทางสังคมที่ชัดเจน ประเด็นเหล่านี้สอดคล้องกับงานวิจัยช่วงปี 2020–2025 ที่ชี้ว่ามหาวิทยาลัยจำนวนมากยังขาดระบบข้อมูลและกลไกการประเมินผลเชิงคุณค่า (Value-Based Evaluation) ในงานบริการวิชาการ

เมื่อพิจารณาผ่านกรอบ ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Rogers) จะเห็นได้ว่าปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับระดับความพร้อมของบุคลากรและชุมชน ความสอดคล้องของนวัตกรรมกับบริบท และความสามารถในการทดลองใช้ ซึ่งงานวิจัยร่วมสมัยยืนยันว่า หากขาดการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจในระดับผู้ปฏิบัติ การนำนวัตกรรมหรือแนวทางใหม่ไปใช้ย่อมเผชิญข้อจำกัดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

3. การพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการชี้ให้เห็นว่า การบูรณาการการวางแผน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการมีส่วนร่วมของชุมชน เป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เช่น e-Learning ระบบฐานข้อมูล และ Big Data ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้ม Digital Transformation ในภาคการศึกษา และงานวิจัยในช่วงปี 2020–2025 ที่ระบุว่าเทคโนโลยีเป็นกลไกหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการเข้าถึงบริการวิชาการ นอกจากนี้ การพัฒนานวัตกรรมการจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมและการร่วมสร้างคุณค่ากับชุมชน ยังสอดคล้องกับแนวคิด Service-Dominant Logic (SDL) ที่ได้รับการพัฒนาโดย (Vargo & Lusch, 2004) และงานวิจัยด้านการพัฒนาชุมชนร่วมสมัยที่เน้นการสร้างความเป็นเจ้าของโครงการและความยั่งยืนของผลลัพธ์ในระยะยาว เมื่อพิจารณาในบริบทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นวัตกรรมการจัดการดังกล่าวมีศักยภาพในการตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัยด้านการรับใช้สังคม และการพัฒนาชุมชนเชิงพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม

โดยสรุป ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมีพื้นฐานที่มั่นคงจากการดำเนินงานเชิงระบบและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ แต่การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร การใช้เทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ และการสร้างกลไกการประเมินผลเชิงคุณค่า ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม การพัฒนานวัตกรรมการจัดการจึงเป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยร่วมสมัย และบริบทจริงของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การบริการวิชาการสามารถสร้างผลกระทบเชิงสังคมและความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายการจัดการงานบริการวิชาการที่เน้นนวัตกรรมเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนพันธกิจด้านการรับใช้สังคม โดยกำหนดกรอบนโยบายที่ชัดเจน ครอบคลุมทั้งการวางแผน การดำเนินงาน การติดตามประเมินผล และการต่อยอดผลลัพธ์ เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน

2. ควรสนับสนุนการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของชุมชน ข้อมูลผลการดำเนินงาน และข้อมูลทรัพยากร เพื่อใช้ในการวางแผนและปรับแผนโครงการบริการวิชาการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แนวทางดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความยืดหยุ่น ลดความเสี่ยง และยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการงานบริการวิชาการให้มีความทันสมัยมากขึ้น

3. ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเชิงลึกเพื่อส่งเสริมทักษะการประยุกต์ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการแก้ไขปัญหาเชิงปฏิบัติการในชุมชน รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่นำเสนอในงานวิจัย

4. ควรกำหนดนโยบาย RMUTR Knowledge Marketplace เป็นแพลตฟอร์มกลางระดับสถาบัน โดยจัดตั้งกลไกกำกับดูแล (Governance) และมาตรฐานการดำเนินงานแบบครบวงจร ได้แก่ (1) เกณฑ์คัดเลือกหรือรับรองคุณภาพหลักสูตรและบริการวิชาการ (2) หลักเกณฑ์กำหนดราคาและแพ็กเกจบริการแบบโปร่งใส (3) ระบบแบ่งปันรายได้และแรงจูงใจแก่บุคลากรหรือหน่วยงานอย่างเป็นธรรม (4) การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลผู้ใช้ (5) ระบบติดตามผลลัพธ์เชิงรายได้และผลกระทบต่อสังคมผ่าน Dashboard เพื่อให้แพลตฟอร์มทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางบริหารรายได้จากบริการวิชาการได้จริง และสร้างความยั่งยืนของการบริการวิชาการในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านนวัตกรรมและการทำงานแบบสหวิทยาการ การดำเนินงานบริการวิชาการต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญหลากหลายและสามารถทำงานร่วมกับชุมชนในบริบทที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม บุคลากรบางส่วนยังขาดทักษะด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล และทักษะการทำงานแบบสหวิทยาการ การพัฒนาหลักสูตรอบรม การสร้างเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญ และการฝังตัวในพื้นที่ ทำให้สามารถออกแบบและดำเนินโครงการบริการวิชาการได้อย่างมีคุณภาพและตอบโจทย์ชุมชนมากขึ้น

2. การพัฒนากลไกความร่วมมือกับชุมชนแบบมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความยั่งยืนของโครงการบริการวิชาการ บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของชุมชนได้ เนื่องจากขาดกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน การสร้างกลไกความร่วมมือ เช่น คณะทำงานร่วมมหาวิทยาลัย กับชุมชน เวทีประชาคมเชิงนวัตกรรม หรือกระบวนการจะช่วยให้การระบุปัญหา การวางแผน และการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่มากขึ้น

ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

1. ควรพัฒนาระบบแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางสำหรับการบริหารจัดการงานบริการวิชาการอย่างครบวงจร ตั้งแต่การสำรวจความต้องการของชุมชน การวางแผนโครงการ การจัดสรรทรัพยากร การติดตามผล ไปจนถึงการประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน ระบบดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ลดความซ้ำซ้อนของงาน และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานบริการวิชาการในทุกระดับของมหาวิทยาลัย

2. ควรศึกษานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการที่สามารถต่อยอดไปสู่การสร้างรายได้ เช่น การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นเชิงวิชาชีพ การให้บริการที่ปรึกษาเชิงลึก และการนำองค์ความรู้จากงานบริการวิชาการไปพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการเชิงพาณิชย์ โดยยังคงยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมและพันธกิจของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษานวัตกรรมการจัดการงานบริการวิชาการที่บูรณาการเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ากับระบบการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาแนวทางนวัตกรรมด้านการจัดการงานบริการวิชาการในระดับโครงสร้างและกระบวนการเป็นหลัก ขณะที่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเชิงลึกดังกล่าวสามารถช่วยยกระดับการวิเคราะห์ความต้องการของชุมชน การติดตามผลการดำเนินงาน และการพยากรณ์ปัญหาในอนาคตให้มีความแม่นยำและทันต่อสถานการณ์มากยิ่งขึ้น การนำ Big Data และ AI มาใช้จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการออกแบบโครงการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการเชิงพื้นที่จริง ลดความคลาดเคลื่อนในการตัดสินใจเชิงบริหาร และส่งเสริมให้งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยพัฒนาไปสู่ระบบอัจฉริยะที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว

2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านนวัตกรรมดิจิทัลและการทำงานร่วมกับชุมชนแบบมีส่วนร่วม เนื่องจากศักยภาพของบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการงานบริการวิชาการ โดยเฉพาะทักษะด้านดิจิทัล การออกแบบนวัตกรรม และการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์กับชุมชน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของชุมชนและยกระดับผลลัพธ์ของงานบริการวิชาการให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว

3. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของโครงการบริการวิชาการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของการถ่ายโอนองค์ความรู้และการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว

4. ควรมีการวิจัยเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Study) รูปแบบการจัดการงานบริการวิชาการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์กับสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ในการพัฒนางานบริการวิชาการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนการสอน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชยาวัฒ เกียรติกมลมาลย์. (2564). *แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการของสถาบัน อุดมศึกษาเฉพาะทางด้านอุตสาหกรรมบริการ. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*

, 15(1), 100-118.
https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtc/article/view/247432

สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและการจัดการโครงการบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ ปริทรรศน์, 13*(2), 349-359.
https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/view/261253

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2550). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพมหานคร.

Brown, A., & Green, T. D. (2020). The essentials of instructional design: Connecting fundamental principles with process and practice (4th ed.). New York, NY: Routledge.

Boyer, E. L. (1990). *Scholarship reconsidered: Priorities of the professoriate*. Princeton, NJ: The Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching. https://eric.ed.gov/?id=ED326149

Carroll, A. B. (1999). *Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct*. Business & Society, 38(3), 268-295. https://doi.org/10.1177/000765039903800303

Jitrabundit, W., Suebsomsri, K., & Watthanasinsin, J. (2024). The effects of a caregivers' capacity development program using individualized care plan on knowledge and skills in caring for elderly patients. *BCNNON Health Science Research Journal*, *18*(3), 62.

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1979). *Organization and management*: *A systems approach*, New York, NY: McGraw-Hill.

McAleese, M. (2013). *The Role of the University in Society*: *Academic Development*. In *Building Stronger Universities: A Global Perspective.*

Nguyen, T. H., Nguyen, Q. A., & Tran, L. D. (2022). Factors affecting the diffusion of innovation in community-based academic services: The role of communication channels and observability. *Journal of Innovation and Community Development*, *14*(2), 45-62.

Park, J. H., Kim, S. J., & Lee, Y. M. (2022). A systems thinking approach to university internal integration: Improving the quality and continuity of academic service projects. Journal of Higher Education Management and Policy, 34(2), 125-143.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. New York, NY: Free Press.

Rothwell, R., & Gardiner, P. (1985). Invention, innovation, Re-inventing the Innovation Process. *Innovation in Industry*, 12(2), 38-49. https://doi.org/10.1016/0166-4972(85)90012-4

Smith, J. D., Rafferty, M. R., Heinemann, Meachum, M, k., Villamar, J., Lieber, R, L., & Brown, C, H., (2020). Pragmatic adaptation of implementation research measures for a novel context and multiple professional roles: A factor analysis study. BMC Health Services Research, 20, Article 257. https://doi.org/10.1186/s12913-020-05118-4

Slaughter, S., & Rhoades, G. (2004). *Academic capitalism and the new economy*: Markets, state, and higher education. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press, 1–5.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). *Evolving to a new dominant logic for marketing*. Journal of Marketing, *68*(1), 1-17. https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036