

การพัฒนาาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

The Development of the Systems and Mechanisms on Social Engagement of the Higher Education Institutes in Southern Border Provinces

เพลินใจ โภชนกิจ^{1*}, ปรีชา สามัคคี¹, และ ศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี²
Plearnjai Pochanakit^{1*}, Pricha Samakkhi¹, and Srisompob Jitpiromsri²

¹สาขาการจัดการนวัตกรรมเพื่อการพัฒนา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
¹Innovation Management for Development Program, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

²คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
²Faculty of Political Science, Prince of Songkla University, Pattani Campus

*ติดต่อผู้เขียน teaw12248@hotmail.co.th

ส่งบทความ 28 กันยายน 2561 | แก้ไข 31 ธันวาคม 2561 | ตอปรับ 15 มกราคม 2562 | เผยแพร่ 22 กรกฎาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและสังเคราะห์ระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา 2) พัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 3) ประเมินประสิทธิผลระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 12 มหาวิทยาลัย ๆ ละ 3 คน รวมจำนวน 36 คน และผู้รับบริการของสถาบันอุดมศึกษา จำนวนมหาวิทยาลัย 8 แห่ง ๆ ละ 5 คน รวมจำนวน 40 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสังเคราะห์เอกสาร แบบสอบถามแบบประเมิน คู่มือระบบและกลไกการให้บริการสังคม แบบบันทึกผลก่อนและหลังการใช้ระบบและกลไกการให้บริการสังคม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา มี 6 ด้าน คือ 1) สาเหตุของความขัดแย้ง 2) การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง/การจัดการความขัดแย้ง 3) องค์ประกอบของระบบ 4) องค์ประกอบการให้บริการ 5) ขั้นตอนการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา 6) การมีส่วนร่วมของประชาชน และสภาพการดำเนินการบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้มีผลจากการสอบถามผู้ปฏิบัติงานด้านบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และด้านความขัดแย้งและสันติภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด และสภาพการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการสอบถามผู้รับบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ด้านความต้องการและความพึงพอใจต่อการบริการสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด รองลงมา ด้านระบบกลไกการให้บริการสังคมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

2. ระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย 10 ขั้นตอน คือ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา 2) ศึกษา สืบหาปัญหา ความต้องการรับบริการสังคมของชุมชน 3) พัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการการให้บริการสังคม 4) การวางแผนการให้บริการสังคม 5) เตรียมการดำเนินงานตามแผน 6) การดำเนินการตามกิจกรรม 7) การกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินการ 8) การประเมินผล 9) การปรับปรุง พัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคม 10) ผดุงระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา โดยแต่ละขั้นตอนประกอบด้วยกลไก แนวทางปฏิบัติตามกลไก การประเมินผลและเกณฑ์การประเมิน

3. ประสิทธิภาพของระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีค่า IOC=0.96 สภาพหลังการทดลองใช้มีสภาพดีกว่าก่อนการทดลองใช้ โดยมีความเป็นระบบชัดเจนยิ่งขึ้น ส่วนความคิดเห็นของผู้ทดลองใช้โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.86$) คือ ด้านผดุงระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.69$) คือ ด้านการประเมินผล และด้านพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.11$)

4. ประสิทธิภาพของระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ หลังการใช้ระบบและกลไกการให้บริการสังคม พบว่ามีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ตรงประเด็น มีกิจกรรมที่เหมาะสม โดยมีการประเมินความเหมาะสมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}=3.98$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบริบท (context) การให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) รองลงมาด้านปัจจัยนำเข้า (input) ของการให้บริการสังคม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.35$) และด้านผลผลิต (product) ของการให้บริการสังคม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.53$)

คำสำคัญ: ระบบและกลไก, การพัฒนาระบบและกลไก, การบริการสังคม

Abstract

This research is a research and development project which aims to: 1) study and synthesize the systems and mechanisms of social engagement of higher education institutions; 2) develop the systems and mechanisms of social engagement of higher education institutions in southern border provinces of Thailand, and 3) evaluate the effectiveness of the systems and mechanisms of social engagement of higher education institutions. Research participants (or samples) were selected from 12 universities' staff who take responsibility on social engagement (3 people in each university, 36 people in totals) and 40 stakeholders who have used the service (selected from 8 universities, 5 people in each university). The research methods were synthesis of documents, questionnaire, assessment form, system manual and social engagement mechanism, results record before and after using the system and mechanisms of social engagement. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

Research findings:

1. There are 6 aspects of the systems and mechanisms of the higher education institutes' social engagement: 1) roots of the conflict, 2) conflict resolution/conflict management, 3) system components, 4) service elements, 5) process of the higher education institutes' social services, 6) partners' and stakeholders' participation. And the status of social engagement of higher education institutions in southern region from the universities's staffs shows that multicultural aspect was the highest average level. Community participation is the second high average level, while conflict and peace was the lowest average level. The status of social engagement from universities' services clients shows that needs and satisfaction is the highest average level and mechanism of social engagement system was moderate level.

2. Systems and mechanisms of social engagement of higher education institutions in southern border provinces consists of 10 steps: 1) appointing the social engagement committee of higher education institution; 2) studying and exploring community needs of social engagement; 3) developing the potential of the social engagement committee of the higher education institute; 4) making plan for social engagement; 5) preparing the plan to implementation; 6) implementing the activities; 7) monitoring the results; 8) assessing the outcomes; 9) improving and developing the mechanisms of social engagement of higher education institutions; and 10) maintaining the system and mechanism of social engagement of higher education institutions. Every steps combine mechanism and its practical guidelines, evaluation and its criteria.

3. The overall efficiency of the systems and mechanisms of social engagement of higher education institutions, in southern border provinces found the IOC=0.96, the condition was better than previous experiment as it was more systematic and clearer. The opinion of the system's users was high average level. When considering each aspect, findings found that the highest mean were the maintenance system ($\bar{X}=4.86$) and the social engagement mechanism of higher education institutions ($\bar{X}=4.69$). The lowest average mean were the assessment and the potential development of the social engagement committee of higher education institution ($\bar{X}=4.11$).

4. The overall of effectiveness of social engagement systems and mechanisms of higher education institutions in southern border provinces after using systems and mechanisms on social engagement of the higher education institutes has found that the system became more systematic and relevant. The activities were suitable with appropriate evaluation was high average level ($\bar{X}=3.98$). When considering each aspect, findings found that the context of social engagement of higher education institutions was highest average level ($\bar{X}=4.54$), followed by the input of social engagement ($\bar{X}=4.35$) and the product of the social engagement was the lowest average ($\bar{X}=3.53$).

Keywords: systems and mechanisms, system and mechanism development, social engagement

■ บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยให้ก้าวสู่ความสมดุลและความยั่งยืน จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนให้มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพ สามารถแก้ไขปัญหาและขับเคลื่อนชุมชน สังคมได้ โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์จริง ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตเพื่อแก้ไขปัญหาชุมชนและสังคม เมื่อชุมชนและสังคมมีความรู้ มีทักษะที่เหมาะสมในบริบทของชุมชน ทำให้ชุมชน

สังคมสามารถก้าวข้ามสู่การพัฒนาตน พัฒนาชุมชน พัฒนาสังคมได้ (เพ็ญประภา ภัทรานุกรม, 2560) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นจะต้องรวมพลัง ชวนนำพาประเทศ โดยเริ่มต้นที่การลงพื้นที่ชุมชน สนับสนุนพัฒนา มีการสร้างพลังและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน สังคม เป็นฐานสำคัญของประเทศที่จะสามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างยั่งยืน ต้องมีองค์กรเข้ามามีส่วนร่วม คือ บทบาทของสถาบันอุดมศึกษา (วิจารณ์ พานิช, 2553) ซึ่งสถาบันการศึกษามี

มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการผลิตบัณฑิต 2) ด้านการวิจัย 3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม 4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ, 2554) ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาควรทำหน้าที่ทั้งการผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นเส้นขนานควบคู่กันไป ดังนั้นการให้บริการวิชาการแก่สังคมที่เป็นภารกิจที่สำคัญในการรับใช้สังคมของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อสร้างความเจริญให้กับชุมชน ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการวิชาการและการให้บริการอื่น ๆ แก่สังคมหรือการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ ซึ่งจะต้องมีระบบและกลไกการให้บริการสังคมที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการของสังคม

ปัจจุบันการบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มักมีปัญหาการดำเนินงานไม่มีระบบและทิศทางที่ชัดเจน การให้บริการไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของสังคม ขาดการมีส่วนร่วม บุคลากรขาดประสบการณ์ แรงจูงใจ ขาดความร่วมมือและการประสานงาน ขาดการกำกับติดตามการประเมินอย่างแท้จริง (วรรณภา โพธิ์น้อย, 2549) ซึ่งสอดคล้องผลการวิจัยของเบญจวรรณ ทิมสุวรรณ และกรรณก ลัทธินันท์ (2556) ที่ศึกษาเรื่องบริการวิชาการแก่สังคม: การพัฒนาคุณภาพเพื่อสร้างคุณค่า พบว่า ภารกิจด้านบริการสังคมยังไม่มีทิศทาง ไม่มีทิศทาง และ อารมณ์ โอภาสพัฒนกิจ (2557) ผลงานบทความวิชาการ เรื่องระบบนิเวศวิชาการรับใช้สังคมไทย...Innovation Platform ในช่วงยุคทองของนักวิชาการ ซึ่งได้ระบุว่า ปัจจุบันสังคมต้องการให้นักวิชาการมหาวิทยาลัย เพิ่มบทบาทในการร่วมแก้ปัญหาและชี้นำสังคมอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น แต่การรับใช้สังคมยังไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของชุมชนและสังคมได้ เนื่องจากปัญหานักวิชาการมีเวลาจำกัด จึงเป็นเงื่อนไขที่ไม่เอื้อต่อการทำงานบนฐานชุมชน หรืออาจขาดกลไกการสนับสนุน ขาดงบประมาณ ขาดพื้นที่ ขาดกลไกรับรองคุณภาพงานวิชาการรับใช้สังคม งานวิจัย หรืองานบริการวิชาการแก่สังคม ยังไม่ช่วยแก้ไขปัญหาของชุมชนและสังคมตามความคาดหวังของสังคมที่อาจเกิดจากความคิดของนักวิชาการด้านเดียว จึงทำให้ไม่ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชน เพราะชุมชน สังคมซึ่งเป็นเจ้าของปัญหา ไม่ได้ร่วมคิด ไม่ได้ร่วมทำ ความรู้ใหม่ที่ได้จึงไม่ตรงกับความต้องการและไม่สามารถแก้ไขปัญหาของชุมชนหรือสังคมได้อย่างแท้จริง

ดังนั้นการพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องเน้น

การพัฒนาให้มีระบบและกลไกการให้บริการสังคมมีความชัดเจน ตรงความต้องการของสังคม เสริมสร้าง พัฒนาสังคมที่เชื่อมโยงและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสังคมกับมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมเป็นหลัก จึงพัฒนาคนและสังคมอย่างครบวงจร ซึ่งสามารถผลักดันการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พร้อมทั้งปรับทิศทาง แนวปฏิบัติต่อการพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา และเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กรโดยผ่านระบบและกลไกการให้บริการสังคม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากการให้บริการสังคม เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อสังคมและสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษาเพราะเป็นกระบวนการที่เน้นชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมพัฒนา ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตดีขึ้น เมื่อชุมชนหรือสังคมมีความเข้มแข็ง มีมาตรฐานคุณภาพชีวิตดีขึ้น ชุมชนก็จัดการแก้ไขปัญหาของชุมชนได้ สามารถเป็นที่พึ่งของตนเองได้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องมีระบบและกลไกการให้บริการสังคมที่สามารถเป็นที่พึ่งของชุมชน โดยนำระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อยกระดับชุมชนสังคมในการนำปัญหาหรือโจทย์การให้บริการสังคมกลับสู่มหาวิทยาลัย เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในเชิงวิชาการ โดยผ่านกระบวนการร่วมคิด ร่วมทำ เพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนอย่างแท้จริง และให้ประชาชนมีฐานะทางเศรษฐกิจคุณภาพชีวิตที่ดีมีความเชื่อมั่นศรัทธาสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข มีความมั่นคงทางวัฒนธรรม ความเข้มแข็งควบคู่กับการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างชุมชนกับเครือข่ายภาคประชาสังคม มีความไว้วางใจในรัฐและสังคมมีความสมานฉันท์บนพื้นฐานของพหุวัฒนธรรมฐานเศรษฐกิจมีความแข็งแกร่งและเติบโตได้อย่างเต็มตามศักยภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและสังเคราะห์ระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อประเมินประสิทธิผลระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

■ กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นการดำเนินการวิจัยตามกระบวนการของการวิจัยและพัฒนา (research and development) โดยมีรูปแบบการวิจัยเป็นแบบวิธีการวิจัยเชิงผสมผสานทางการศึกษา (mixed method in education research) เกิดขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการสังเคราะห์เอกสารโดยนำเอาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) สังคมพหุวัฒนธรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรม ภาษา ศาสนา การอยู่ร่วมกันบนความหลากหลาย และวิธีการจัดการความขัดแย้ง การยอมรับในความแตกต่าง การอยู่ร่วมกัน การประนีประนอม (ศรีสมภพ จิตรภิมย์ศรี, 2558) 2) การจัดการความขัดแย้งและสันติภาพ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ (1) ปัญหาด้านข้อมูล (2) ปัญหาด้านผลประโยชน์หรือความต้องการ (3) ปัญหาด้านโครงสร้าง (4) ปัญหาด้านความสัมพันธ์ บุคลิกลักษณะและนิสัย และ (5) ปัญหาด้านความขัดแย้งเกี่ยวกับค่านิยม (values conflict) (วันชัย วัฒนศัพท์, 2549) 3) ระบบและกลไก มีองค์ประกอบ 2 ประเภท คือ (1) องค์ประกอบในระบบ 3 ประการคือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลที่ได้รับหรือผลผลิต (2) องค์ประกอบที่อยู่นอกระบบ 3 ประการ คือ ทรัพยากร ความคาดหวัง และสภาพแวดล้อม (ปฐม นิคมานนท์, 2529) 4) การให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ (1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (สมัย เจริญช่าง, 2540) 5) การมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 7 ระดับ คือ (1) ระดับการให้ข้อมูล (2) ระดับเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (3) ระดับของการให้คำปรึกษาหารือ (4) ระดับการวางแผนร่วมกัน (5) ระดับการร่วมปฏิบัติ (6) ระดับการร่วมตรวจสอบ ติดตามประเมินผล และ (7) ระดับการควบคุมโดยประชาชน (ถวิลวดี บุรีกุล, 2550) 6) เกณฑ์มาตรฐานการบริการทางวิชาการแก่สังคม ประกอบด้วย 6 ข้อ คือ (1) กำหนดชุมชน (2) จัดทำแผนบริการวิชาการ (3) ชุมชนได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็ง (4) ชุมชนดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (5) สถาบันสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน (6) ทุกคณะมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และกระบวนการ AIC มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการร่วมกันศึกษาหาคำตอบเกี่ยวกับกระบวนการวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้อง

■ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งดำเนินการวิจัย 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาและสังเคราะห์ระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษามี 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับหลักการแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา โดยนำข้อมูล ประเด็นเนื้อหาจากการสังเคราะห์ไปออกแบบร่างแบบสอบถามสภาพปัญหาและความต้องการในการดำเนินงานบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา สำหรับผู้ปฏิบัติงานและร่างแบบสอบถาม เกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการบริการสังคม สำหรับผู้รับบริการสังคม โดยมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย จำนวน 5 คน

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสังคม จำนวนมหาวิทยาลัย 12 แห่ง ๆ ละ 3 คน รวม 36 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามในประเด็นสภาพปัญหาและความต้องการในการดำเนินงานบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินการบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านพหุวัฒนธรรม ด้านความขัดแย้งและสันติภาพ ด้านระบบและกลไกการให้บริการสังคม ด้านการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโดยผู้วิจัยนำผลจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานบริการสังคมเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการดำเนินงานบริการสังคม ไปใช้ขั้นตอนการออกแบบร่างระบบและกลไกการให้บริการสังคม

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการด้านบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการของสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ที่เคยใช้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา จำนวนมหาวิทยาลัย 8 แห่ง ๆ ละ 5 คน รวม 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพการรับบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านระบบกลไกการให้บริการสังคม และด้านความต้องการและความพึงพอใจต่อการบริการสังคม และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ได้ผลสรุปจากความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการด้านบริการสังคม จากนั้นผู้วิจัยนำผลการศึกษาสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องของขั้นตอนที่ 1 ผลจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานของขั้นตอนที่ 2 และผลจากความคิดเห็นของผู้รับบริการสังคมในขั้นตอนที่ 3 ไปออกแบบร่างระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในระยะที่ 2

ระยะที่ 2 พัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ออกแบบร่างระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มี 10 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 2 ประเมิน ตรวจสอบ และปรับปรุงร่างระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน และขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้ระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 3 มหาวิทยาลัย โดยผู้เชี่ยวชาญมหาวิทยาลัยละ 3 คน

ระยะที่ 3 ประเมินประสิทธิผลของระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นระยะการนำระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาไปใช้จริงในคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบเจาะจง (purposive selection) และประเมินระดับประสิทธิผลของระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPPI model

■ ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. ผลการศึกษาและสังเคราะห์ระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

1.1 ผลการศึกษาและสังเคราะห์เอกสาร หลักการแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับระบบและกลไกการให้บริการสังคม

ของสถาบันอุดมศึกษา มีจำนวน 6 ด้าน คือ 1) ด้านสาเหตุของความขัดแย้ง เมื่อพิจารณาลำดับความถี่ของข้อมูล พบว่า ข้อมูลและการสื่อสาร ผลประโยชน์หรือความต้องการ และโครงสร้างอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาความสัมพันธ์ บุคลิกลักษณะ และอันดับสุดท้ายกฎหมายและการปฏิบัติตาม 2) ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง/การจัดการความขัดแย้ง พบว่า การประนีประนอม/ไกล่เกลี่ย และการแก้ปัญหาพร้อมกัน/ความร่วมมือ และการเจรจา อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา การหลีกเลี่ยง และการยินยอมให้ผู้อื่น และอันดับสุดท้าย การใช้อำนาจบังคับ การใช้ความนุ่มนวล และการแข่งขัน 3) ด้านองค์ประกอบของระบบ พบว่า ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพ ปัจจัยนำออก และข้อมูลย้อนกลับ อยู่ในอันดับที่ 1 ทุกข้อ 4) องค์ประกอบการให้บริการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการ อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา ผลลัพธ์บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และองค์การบริการ และอันดับสุดท้าย ตัวสินค้าหรือบริการ 5) ขั้นตอนการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า มีการดำเนินการหรือกิจกรรม อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา มีการวางแผนและอันดับสุดท้าย การมีส่วนร่วม และ 6) การมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าระดับเปิดรับความคิดเห็นของประชาชน อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา ระดับการให้ข้อมูล ระดับการวางแผนร่วมกัน และระดับการร่วมปฏิบัติ และอันดับสุดท้าย ระดับของการให้คำปรึกษาหารือ และระดับร่วมตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล

1.2 ผลการสอบถามกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 12 มหาวิทยาลัย ๆ ละ 3 คน เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ด้านพฤติกรรมธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และด้านความขัดแย้งและสันติภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด

เมื่อพิจารณารายด้านและรายข้อ พบว่า ด้านพฤติกรรมธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดชุมชนเข้าร่วมโดยไม่มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมชุมชน มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ($\bar{X}=4.08$) รองลงมา การให้บริการสังคมของมหาวิทยาลัยมีจุดประสงค์ เป้าหมาย ครอบคลุมถึงความ เป็นพฤติกรรมธรรม และกิจกรรมที่จัดให้กับชุมชนเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน สังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$) และการให้บริการสังคมมีลักษณะกิจกรรมที่มีความหลากหลายมีการบูรณาการรูปแบบที่เอื้อหรือเหมาะสมกับความเป็นพฤติกรรมธรรมของชุมชน สังคม

มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด ($\bar{X}=3.64$)

ด้านความขัดแย้งและสันติภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ชุมชนในพื้นที่ภาคใต้มีค่านิยมเกี่ยวกับการให้บริการสังคมในรูปแบบการให้เปล่า มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ($\bar{X}=3.89$) รองลงมาการให้บริการมีความสอดคล้องกับบริบทของชุมชน ในความเป็นพหุวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$) และการใช้ภาษาท้องถิ่นในการสื่อสารของชุมชนมีผลกระทบต่อ การให้บริการสังคมของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด ($\bar{X}=2.92$)

ด้านระบบและกลไกการให้บริการสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.42$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการกำหนดระบบและกลไกการให้บริการสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ($\bar{X}=3.67$) รองลงมา การกำหนด แนวปฏิบัติตามกลไกการให้บริการสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับ มาก ($\bar{X}=3.56$) และมีดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของระบบ และกลไกการให้บริการสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด ($\bar{X}=3.14$)

ด้านการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการสังคมให้มีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยในระดับ สูงสุด ($\bar{X}=3.89$) รองลงมา ผู้รับบริการสังคมของมหาวิทยาลัย จะเปลี่ยนไปตามลักษณะของกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) และความเป็นพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดน ภาคใต้มีผลกระทบต่อการศึกษาสภาพ ปัญหา สาเหตุ ความ ต้องการของชุมชน และมหาวิทยาลัยมีการติดตามผลการให้ บริการสังคมอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด ($\bar{X}=3.28$)

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีค่าเฉลี่ยใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มหาวิทยาลัย เน้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับมีส่วนร่วมในการให้บริการสังคม และการให้ความร่วมมือของชุมชน สังคม ในการบริการสังคม ของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ($\bar{X}=3.69$) รองลงมา มีการเชิญผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการสังคมมา ประชุมเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) และมีการวางแผนร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกับการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด ($\bar{X}=3.14$)

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน บริการสังคมในการดำเนินงานบริการสังคมของสถาบัน อุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ 5 ด้าน พบว่า 1) ด้านพหุวัฒนธรรม มีปัญหาความเข้าใจเรื่องภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่าง

2) ด้านความขัดแย้งและสันติภาพ มีปัญหาความเสี่ยงในพื้นที่ หรือความปลอดภัยในการลงพื้นที่ วิทยากรไม่กล้าลงพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) ด้านระบบและกลไกการ บริการสังคม มีปัญหากิจกรรมการให้บริการสังคมไม่สามารถ ทำให้ชุมชนเข้าถึงได้และยังไม่ครอบคลุมทุกด้านของชุมชน 4) ด้านการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา มีปัญหา งบประมาณของมหาวิทยาลัยมีน้อยทำให้การดำเนินงาน ไม่เต็มศักยภาพ 5) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มหาวิทยาลัยยังขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.3 ผลการสอบถามผู้รับบริการสังคมของสถาบัน อุดมศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการด้านการ บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดน ภาคใต้ จำนวน 8 มหาวิทยาลัย ๆ ละ 5 คน พบว่า สภาพ การรับบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.49$) พบว่า ด้านความต้องการและความพึงพอใจต่อ การบริการสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ($\bar{X}=3.66$) รองลงมา ด้านระบบกลไกการให้บริการสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.35$) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายข้อ พบว่า ด้านระบบกลไกการให้บริการสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.35$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความรู้ที่ได้รับ จากการรับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในวิถีชีวิตได้ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ($\bar{X}=3.78$) รองลงมาปัญหาความ ไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีผลกระทบต่อ การรับบริการสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) และ มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมการให้บริการสังคมตรงกับ ความ ต้องการของชุมชน มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด ($\bar{X}=2.95$)

ด้านความต้องการและความพึงพอใจต่อการ บริการสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า การต้องการให้ชุมชนมีส่วนร่วมใน การสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการบริการสังคมกับ มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ($\bar{X}=4.03$) รองลงมา ความต้องการให้มหาวิทยาลัยมีการจัดลำดับความสำคัญของ สภาพปัญหาของชุมชน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) และ การมีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสังคมที่เป็นระบบ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด ($\bar{X}=3.30$)

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการของ สถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า 1) ด้านปัญหาการรับบริการสังคม ผู้รับบริการต้องการให้ สถาบันอุดมศึกษาเข้าถึงศูนย์รวมของชุมชนทั้งระดับตำบล หมู่บ้านและอำเภอ โดยประสานกับผู้นำทางศาสนา ผู้นำ ท้องถิ่น 2) ด้านสถานที่ ชุมชนต้องการให้มหาวิทยาลัย

พิจารณาพื้นที่ที่เหมาะสมเพื่อเข้าถึงชุมชน และให้ทุกคณะในมหาวิทยาลัยมีการบูรณาการร่วมกัน โดยจัดกิจกรรมลงพื้นที่จริงใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และต้องการให้นักศึกษาได้ลงไปดูสภาพชุมชนจริง ทำให้นักศึกษาได้รู้ถึงสภาพปัญหาของชุมชนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) ด้านรูปแบบ ต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดบริการสังคมในรูปแบบการประชุม อบรม สัมมนา และ 4) ด้านระยะเวลา ต้องการให้มหาวิทยาลัยใช้ระยะเวลาในการจัดบริการสังคม 1 สัปดาห์ เพื่อให้ชุมชนกับสถาบันอุดมศึกษา มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2. ผลการพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีดังนี้

2.1 ผลการออกแบบร่างระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มี 10 ขั้นตอน โดยในแต่ละขั้นตอนของระบบจะมีการกำหนดกลไก มีแนวทางปฏิบัติตามกลไก มีการประเมินผล และเกณฑ์การประเมินไว้อย่างชัดเจน ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การแต่งตั้งคณะกรรมการการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 1 กลไก คือ กลไกการกำหนดทิศทาง การดำเนินการและผู้รับผิดชอบ การให้บริการสังคม โดยมีแนวทางปฏิบัติตามกลไก จำนวน 4 ข้อ คือ 1) ประชุมผู้บริหารและผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อกำหนดทิศทาง โดยอาศัยข้อสรุปจากข้อมูลการสำรวจ ปัญหา ความต้องการรับบริการสังคมของชุมชน 2) ประสานงานกับชุมชนเพื่อกำหนดผู้แทนเป็นกรรมการร่วม 3) การแต่งตั้งคณะกรรมการการให้บริการสังคม และ 4) แจ้งคำสั่งการแต่งตั้งตามรายชื่อคณะกรรมการและรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง โดยมีการประเมินผลขั้นตอนที่ 1 คือ ความเหมาะสมในกระบวนการแต่งตั้งคณะกรรมการ และมีเกณฑ์การประเมิน คือ 1 คะแนน มีการดำเนินการ 2 ข้อ 2 คะแนน มีการดำเนินการ 3 ข้อ และ 3 คะแนน มีการดำเนินการ 4 ข้อ

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษา สำรวจปัญหา ความต้องการรับบริการสังคมของชุมชน ประกอบด้วย 5 กลไก คือ กลไกที่ 1 มหาวิทยาลัยร่วมกับชุมชนสำรวจปัญหา ความต้องการรับบริการสังคมของชุมชน โดยมีแนวทางการปฏิบัติตามกลไกที่ 1 จำนวน 3 ข้อ คือ 1) มหาวิทยาลัยทำแผนการสำรวจความต้องการร่วมกับผู้แทนชุมชน 2) สร้างเครื่องมือในการสำรวจความต้องการการให้บริการสังคมของชุมชน และ 3) มหาวิทยาลัยลงพื้นที่ร่วมกับผู้แทนชุมชน เพื่อสำรวจความต้องการบริการสังคม กลไกที่ 2 วิเคราะห์ สภาพปัญหา ความ

ต้องการรับบริการสังคมของชุมชน โดยมีแนวทางปฏิบัติตามกลไกที่ 2 จำนวน 1 ข้อ คือ นำข้อมูลมาวิเคราะห์สภาพ ปัญหา ความต้องการของชุมชน โดยจัดเรียงลำดับความสำคัญ ความจำเป็น ความเร่งด่วนของปัญหาหรือความต้องการของชุมชน กลไกที่ 3 จัดกระทำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการรับบริการสังคมของชุมชน กลไกที่ 4 นำเสนอข้อมูลปัญหา ความต้องการเข้าสู่แผน กลยุทธ์การให้บริการสังคมของมหาวิทยาลัย โดยมีแนวทางปฏิบัติตามกลไกที่ 3 จำนวน 1 ข้อ คือ นำเสนอข้อมูล ผลการสำรวจสภาพปัญหา ความต้องการรับบริการสังคมต่อหน่วยงาน กลไกที่ 5 กำหนดทิศทางและวิธีการให้บริการสังคม และมีการประเมินผลตามขั้นตอนที่ 2 คือ 1) สำรวจ สภาพความต้องการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา 2) เครื่องมือ เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย และ 3) โดยใช้ระดับความถี่ของสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการสังคมของชุมชน สังคม เป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญ ความจำเป็นหรือความเร่งด่วน และมีเกณฑ์การประเมิน 1 คะแนน มีการดำเนินการ 2 ข้อ 2 คะแนน มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ และ 3 คะแนน มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการการให้บริการสังคม ประกอบด้วย 2 กลไก คือ กลไกที่ 1 ศึกษา ข้อมูลพื้นฐานศักยภาพบุคลากร โดยมีแนวทางปฏิบัติตามกลไกที่ 1 จำนวน 2 ข้อ คือ 1) สำรวจศักยภาพพื้นฐานของบุคลากร และ 2) วางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร กลไกที่ 2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยมีแนวทางปฏิบัติตามกลไกที่ 2 จำนวน 2 ข้อ คือ 1) พัฒนาศักยภาพคณะกรรมการการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ตามแผนการพัฒนา และ 2) นำผลการประเมินพัฒนาศักยภาพมาปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการการให้บริการสังคมเป็นรายบุคคล และมีการประเมินผลตามขั้นตอนที่ 3 คือ การทดสอบและประเมินศักยภาพของบุคลากร และมีเกณฑ์การประเมิน คือ 1 คะแนน มีการดำเนินการ 1 ข้อ 2 คะแนน มีการดำเนินการ 2-3 ข้อ และ 3 คะแนน มีการดำเนินการ 4 ข้อ

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนการให้บริการสังคม มี 3 กลไก คือ กลไกที่ 1 จัดทำแผนงานการให้บริการสังคม โดยมีแนวทางปฏิบัติตามกลไกที่ 1 จำนวน 2 ข้อ คือ 1) ประชุมคณะกรรมการการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อวางระบบ โดยอาศัยข้อมูล ปัญหา ความต้องการรับบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา และ 2) กำหนดขอบเขตกิจกรรม ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา กลไกที่ 2 ประเมินแผนการให้บริการสังคม โดยมีแนวปฏิบัติตามกลไกที่ 2 จำนวน 2 ข้อ คือ

1) ประชุมกำหนดแนวทางและเกณฑ์การประเมินแผนงาน และ 2) นำร่างแผนการบริการสังคมมาพิจารณาโดยคณะกรรมการบริการสังคมเพื่อปรับปรุงแก้ไข และมีแนวทางการประเมินผลตามขั้นตอนที่ 4 คือ 1) ประเมินร่างแผนงานโดยพิจารณาร่วมของคณะกรรมการบริการสังคมและ 2) นำเกณฑ์การประเมินมาพิจารณาตัดสินผล และมีเกณฑ์การประเมิน คือ 1 คะแนน มีการดำเนินการ 1 ข้อ 2 คะแนน มีการดำเนินการ 2-3 ข้อ และ 3 คะแนน มีการดำเนินการ 4 ข้อ

ขั้นตอนที่ 5 เตรียมการดำเนินงานตามแผน ประกอบด้วย 2 กลไก คือ กลไกที่ 1 เตรียมการสำหรับนำแผนไปใช้ โดยมีแนวทางปฏิบัติตามกลไกที่ 1 จำนวน 3 ข้อ คือ 1) ประชุมคณะกรรมการการให้บริการสังคม เพื่อทบทวนแผนการให้บริการสังคม โดยมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบงานตามแผนการดำเนินงาน 2) เตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือ เช่น แบบสอบถาม ประเด็นการสัมภาษณ์ หรือกิจกรรมอื่น ๆ และ 3) กำหนด วัน เวลา และสถานที่สำหรับการลงพื้นที่

กลไกที่ 2 ประเมินการเตรียมงาน โดยมีแนวปฏิบัติตามกลไกที่ 2 คือ ประชุมคณะกรรมการบริการสังคม เพื่อประเมินผลความพร้อมในการดำเนินงาน และมีแนวทางการประเมินผลตามขั้นตอนที่ 5 จำนวน 1 ข้อ คือ ประเมินร่างแผนงานโดยใช้เกณฑ์การประเมิน และมีเกณฑ์การประเมิน คือ 1 คะแนน มีการดำเนินการ 1-2 ข้อ 2 คะแนน มีการดำเนินการ 3 ข้อ และ 3 คะแนน มีการดำเนินการ 4 ข้อ

ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินการตามกิจกรรม ประกอบด้วย 3 กลไก คือ กลไกที่ 1 ทบทวนแผนการปฏิบัติการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีแนวปฏิบัติตามกลไกที่ 1 จำนวน 1 ข้อ คือ ประชุมชี้แจงทบทวนแผนงาน กลไกที่ 2 คณะกรรมการการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ปฏิบัติงานตามแผนกิจกรรม โดยมีแนวปฏิบัติที่ 2 จำนวน 1 ข้อ คือ จัดกิจกรรมตามแผนงานที่กำหนดไว้ กลไกที่ 3 กำกับติดตามผลการดำเนินการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีแนวปฏิบัติตามกลไกที่ 3 จำนวน 1 ข้อ คือ ประเมินผลการดำเนินงานตามวิธีการที่กำหนด และมีแนวทางการประเมินผล จำนวน 1 ข้อ คือ ติดตามให้กำลังใจและเยี่ยมเยียนการปฏิบัติงาน และมีเกณฑ์การประเมิน คือ 1 คะแนน มีการดำเนินการ 1 ข้อ 2 คะแนน มีการดำเนินการ 2 ข้อ และ 3 คะแนน มีการดำเนินการ 3 ข้อ

ขั้นตอนที่ 7 การกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินการ ประกอบด้วย 2 กลไก คือ กลไกที่ 1 กำหนดแผนการกำกับ ดูแล ติดตามผลการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีแนวปฏิบัติตามกลไกที่ 1 จำนวน 2 ข้อ คือ 1) ทบทวนแผนการติดตามผลการปฏิบัติ และ 2) สรุปผล

การประเมินแผนการติดตาม กลไกที่ 2 การกำกับการนิเทศติดตาม กิจกรรมตามระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีแนวปฏิบัติตามกลไกที่ 2 จำนวน 2 ข้อ คือ 1) นำข้อมูลการติดตามดูแลการปฏิบัติงานมาพิจารณาและสรุป และ 2) สะท้อนผลการปฏิบัติงาน และมีแนวทางการประเมินผลตามขั้นตอนที่ 7 คือ ติดตามผลการดำเนินงานการให้บริการสังคมอย่างต่อเนื่อง และมีเกณฑ์การประเมิน คือ 1 คะแนน มีการดำเนินการ 1-2 ข้อ 2 คะแนน มีการดำเนินการ 3 ข้อ และ 3 คะแนน มีการดำเนินการ 4 ข้อ

ขั้นตอนที่ 8 การประเมินผล ประกอบด้วย 2 กลไก คือ กลไกที่ 1 กำหนดแผนการประเมิน โดยมีแนวปฏิบัติตามกลไกที่ 1 จำนวน 2 ข้อ คือ 1) ประชุมวางแผนประเมินผลพร้อมทั้งพิจารณาเครื่องมือการประเมินและ 2) ตรวจสอบแผนและเครื่องมือการประเมินโดยคณะกรรมการบริการสังคม กลไกที่ 2 เก็บข้อมูล การดำเนินการแต่ละกิจกรรมและวิเคราะห์ผล โดยมีแนวปฏิบัติตามกลไกที่ 2 คือ ประเมินผลการดำเนินการตามแผน และมีแนวทางการประเมินผลตามขั้นตอนที่ 8 จำนวน 4 ข้อ คือ 1) ประชุมและสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการสังคมและผู้รับบริการสังคม 2) สังเกตวิถีชีวิตหรือความเป็นอยู่ของชุมชน 3) สังเกตการมีส่วนร่วมของชุมชนกับมหาวิทยาลัย และ 4) การสร้างเครือข่ายด้านการให้บริการสังคม และมีเกณฑ์การประเมิน คือ 1 คะแนน มีการดำเนินการ 1 ข้อ 2 คะแนน มีการดำเนินการ 2 ข้อ และ 3 คะแนน มีการดำเนินการ 3 ข้อ

ขั้นตอนที่ 9 การปรับปรุง พัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 2 กลไก คือ กลไกที่ 1 ศึกษา ทบทวนผลการปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีแนวทางปฏิบัติตามกลไกที่ 1 คือ ประชุมคณะกรรมการการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา และกลไกที่ 2 พัฒนาระบบกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีแนวปฏิบัติตามกลไกที่ 2 จำนวน 3 ข้อ คือ 1) เชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อาจจะเป็นการประชุม หรือ สัมมนาเพื่อให้ข้อมูลการบริการสังคม 2) ศึกษา ทบทวน ขั้นตอนกระบวนการระบบกลไกการให้บริการสังคม และ 3) ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานบริการสังคมให้เหมาะสมกับความต้องการของชุมชนหรือเป็นไปตามแผนการดำเนินการ และมีแนวทางการประเมินผลตามขั้นตอนที่ 9 คือ สังเกตการมีส่วนร่วมของชุมชนกับมหาวิทยาลัยและความเข้าใจของชุมชนในการพัฒนาตนเอง เพื่อแก้ปัญหาชุมชนท้องถิ่น และมีเกณฑ์

การประเมิน คือ 1 คะแนน มีการดำเนินการ 1-2 ข้อ 2 คะแนน มีการดำเนินการ 3 ข้อ และ 3 คะแนน มีการดำเนินการ 4 ข้อ

ขั้นตอนที่ 10 ผดุงระบบและกลไกการให้บริการ
สังคมของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 3 กลไก คือ
กลไกที่ 1 การจัดการความรู้เรื่องระบบและกลไกการให้บริการ
สังคมของสถาบันอุดมศึกษาให้กับบุคลากร โดยมี แนวปฏิบัติ
ตามกลไกที่ 1 จำนวน 2 ข้อ คือ 1) จัดประชุมบุคลากร เพื่อให้
ความรู้เรื่องการบริการสังคม 2) เผยแพร่องค์ความรู้ กลไกที่ 2
กำหนดให้มีระบบและกลไกการให้บริการสังคมของ
มหาวิทยาลัย เพื่อยกระดับคุณภาพของมหาวิทยาลัย และ
เป็นการแก้ไขปัญหาของชุมชนอย่างยั่งยืน โดยมีแนวปฏิบัติ
ตามกลไก คือ นำเสนอผลการปรับปรุงและการใช้ระบบและ
กลไกการให้บริการสังคมที่ประสบความสำเร็จ กลไกที่ 3 สร้าง
เครือข่าย ศูนย์การให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา
ระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน โดยมีแนวทางปฏิบัติตาม
กลไก คือ การนำระบบกลไกการให้บริการสังคมนำไปใช้กับ
พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และพื้นที่อื่น ๆ และมีแนวทางการ
ประเมินผลตามขั้นตอนที่ 10 คือ ประเมินความคิดเห็นและ
ความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ระบบและกลไกการให้บริการ
สังคมของหน่วยงานและเครือข่าย และมีเกณฑ์การประเมิน
คือ 1 คะแนน มีการดำเนินการ 1-2 ข้อ 2 คะแนน มีการ
ดำเนินการ 3 ข้อ และ 3 คะแนน มีการดำเนินการ 4 ข้อ

2.2 ผลการประเมินและตรวจสอบร่างระบบและ
กลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่
จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 10 ขั้นตอน โดยผู้เชี่ยวชาญ
5 ท่าน พบว่า ร่างระบบและกลไกการให้บริการสังคมของ
สถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 10 ขั้นตอน
มีความเหมาะสม โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.96 โดยผลการ
ทดลองใช้และการประเมินประสิทธิภาพของระบบและกลไก
การให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัด
ชายแดนภาคใต้จำนวน 3 มหาวิทยาลัย พบว่า มีสภาพก่อนการ
ทดลองใช้ระบบและกลไกการให้บริการสังคม มี 8-10 ขั้นตอน
และหลังการทดลองใช้ระบบและกลไกการให้บริการสังคม
มี 10 ขั้นตอน โดยมีผลการศึกษาระดับประสิทธิผลหลัง
ทดลองใช้ระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบัน
อุดมศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$) และเมื่อพิจารณา
รายด้าน พบว่า ด้านผดุงระบบและกลไกการให้บริการสังคม
ของสถาบันอุดมศึกษามีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
($\bar{X}=4.86$) รองลงมาคือ ด้านการประเมินผล ($\bar{X}=4.69$) และ
อันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.11$)

3. ผลการศึกษาประสิทธิผลของระบบและกลไกการให้
บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดน
ภาคใต้ โดยมีการนำระบบและกลไกการให้บริการสังคมของ
สถาบันอุดมศึกษาไปใช้จริงในคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ โดยรวมพบว่า มีสภาพหลังใช้ระบบและ
กลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน
10 ขั้นตอน โดยมีผลการศึกษาระดับประสิทธิผลของระบบ
และกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่
จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$)
และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบริบทการให้บริการ
สังคมของสถาบันอุดมศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$)
รองลงมาคือ ด้านปัจจัยนำเข้าของการให้บริการสังคม
มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.35$) และด้านผลผลิตของการให้บริการสังคม
อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.53$)

■ อภิปรายผล

การพัฒนาาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของ
สถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยมี
ประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการศึกษาและสังเคราะห์ระบบและกลไกการให้
บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

1.1 การศึกษาและสังเคราะห์เอกสาร หลักการ
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับระบบและกลไกการให้บริการสังคม
ของสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่สามารถขับเคลื่อนได้ตามความ
ต้องการของสังคม โดยรวมพบว่า มีสาเหตุมาจากความ
ขัดแย้ง 3 ด้าน คือ ด้านข้อมูลและการสื่อสาร ด้านผล
ประโยชน์หรือความต้องการ และด้านโครงสร้าง เนื่องจาก
การทำงานร่วมกัน จะประสบความสำเร็จหรือไม่ อาจมีสาเหตุ
มาจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาจากการรับข้อมูลข่าวสารมี
ความคลาดเคลื่อน ปกปิดข้อมูลความจริง มีการเข้าใจผิด
ข่าวสารไม่ตรงประเด็น หรืออำนาจหน้าที่ ตำแหน่งความ
รับผิดชอบของงานอีกฝ่ายหนึ่ง ส่งผลทำให้อีกฝ่ายเสียผล
ประโยชน์ไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ก่อให้เกิดความขัดแย้งได้
ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Moore (1996, อ้างถึงใน
วันชัย วัฒนศัพท์, ถวิลวดี บุรีกุล, และ วิศิษฐ์ ชัชวาลทิพ,
2546) ได้ระบุปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งมี
5 ประการ คือ ปัญหาด้านข้อมูลผลประโยชน์หรือความต้องการ
ปัญหาด้านโครงสร้าง ปัญหาความสัมพันธ์บุคลิกลักษณะและ
นิสัย และความขัดแย้งด้านค่านิยม เมื่อมีสาเหตุความขัดแย้ง
จำเป็นต้องมีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง/การจัดการความ
ขัดแย้ง จากการสังเคราะห์เอกสาร การแก้ไขปัญหาความ

ขัดแย้ง/การจัดการความขัดแย้งที่มีความถี่มาก คือ โดยการประนีประนอม/ไกล่เกลี่ย การแก้ไขปัญหาร่วมกัน การเจรจา การหลีกเลี่ยง ทั้งนี้เนื่องจากการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งจำเป็นต้องอาศัยทางสายกลางจะต้องมีการประนีประนอม มีคนกลาง มีการเจรจา พุดคุย ให้ความร่วมมือ บางครั้งจำเป็นต้องหลีกเลี่ยง เพื่อไม่ให้เกิดการกระทบกระทั่งกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Thomas (1986, อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาสารณ์, 2534) ได้แบ่งการจัดการความขัดแย้งออกเป็น 5 แบบ คือ การหลีกเลี่ยง การยินยอมให้ผู้อื่น การแข่งขัน การประนีประนอม และความร่วมมือซึ่งกันและกัน และ สถาบันพระปกเกล้า (2555) ได้ระบุการจัดการความขัดแย้งหรือการแก้ไขความขัดแย้งไว้ 4 ประการ คือ วิธีการเจรจา การไกล่เกลี่ย การสานเสวนา และการประสานเสวนา หากทางออก และนอกจากนี้ยังมีการนำองค์ประกอบของระบบที่มีปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพ ปัจจัยนำออก ข้อมูลย้อนกลับ และองค์ประกอบกาให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ส่วนขั้นตอนการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา องค์ประกอบที่มีความถี่มาก คือ มีการดำเนินการหรือกิจกรรม การวางแผน การมีส่วนร่วม เนื่องจากการให้บริการสังคมเริ่มตั้งแต่การรัฐสภาพปัญหา ความต้องการ วางแผน การดำเนินการ การมีส่วนร่วมจาก ชุมชน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ ก็เรื้อ อาลี (2556) พบว่า การให้บริการสังคมต้องมีการวางแผน ศึกษา สภาพปัญหา สาเหตุและความต้องการ วิเคราะห์หาลำดับ ความต้องการ มีกิจกรรม และสำหรับการมีส่วนร่วมของ ประชาชน องค์ประกอบที่มีความถี่มาก คือ การเปิดรับความคิดเห็นของประชาชน การให้ข้อมูล การวางแผน การร่วมปฏิบัติ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้รับฟังเป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่จะมีการร่วมแลกเปลี่ยน ร่วมแสดงความคิดเห็น วางแผน ตลอดจนทั้งร่วมปฏิบัติการติดตาม ซึ่งสอดคล้องกับ ธิวลวดี บุรีกุล (2550) พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสำคัญมาก หากมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน แสดงว่ามีการรับข้อมูล มีการสะท้อนกลับมีการร่วม ชักถามในประเด็นหรือข้อสงสัยนั้น ๆ ทำให้เกิดความเข้าใจ จนเกิดความร่วมมือมากขึ้น

1.2 ผลการสอบถามกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้าน บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและ ความต้องการพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของ สถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้

การศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาและ ความต้องการในการดำเนินงานบริการสังคมของสถาบัน อุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการสังคมของสถาบัน อุดมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงานบริการสังคมใน มหาวิทยาลัย 6-10 ปี และมีสภาพการดำเนินการบริการ สังคม ในด้านความเป็นพหุวัฒนธรรม ความขัดแย้งและ สันติภาพ ระบบและกลไกการให้บริการสังคมและการมี ส่วนร่วมของชุมชน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในด้านพหุวัฒนธรรม พบว่า กิจกรรมที่ มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ชุมชนสามารถเข้าร่วมได้ โดยไม่มี ผลกระทบต่อวัฒนธรรมชุมชนและในพื้นที่ภาคใต้ มีปัญหา ความเข้าใจในเรื่องภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่าง ด้าน ความขัดแย้งและสันติภาพ มีปัญหาความไม่ปลอดภัยในการ ลงพื้นที่ วิทยากรไม่กล้าลงพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านระบบและกลไกการบริการสังคม มีปัญหากิจกรรมการ ให้บริการสังคมยังไม่ครอบคลุมทุกด้านของชุมชน และด้าน การมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาการให้บริการสังคม มหาวิทยาลัยยังขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความหลากหลายทาง พหุวัฒนธรรม ทั้งทางด้านศาสนา ภาษา สภาพความเป็นอยู่ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องศึกษาและเข้าใจบริบทของ สังคม การเข้าถึงสภาพปัญหา วัฒนธรรม ความต้องการ บริการสังคมที่มาจากชุมชน สังคม ต้องมีความพร้อมทั้ง บุคลากร งบประมาณที่สำคัญต้องสำรวจชุมชน ลงพื้นที่จริง เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ โดยไม่มีผล กระทบต่อวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของชุมชน จึงทำให้การ บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาสามารถขับเคลื่อนโดย ความสำเร็จความต้องการของสังคม และเป็นประโยชน์ มีคุณค่า ตอบโจทย์ หรือสนองต่อความต้องการของชุมชนและแก้ไข้ปัญหาของ ชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจวรรณ ทิมสุวรรณ และ กรกนก ลัทธนันท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการบริการ วิชาการแก่สังคม: การพัฒนาคุณภาพเพื่อสร้างคุณค่า ผลการ วิจัยพบว่า กระบวนการบริการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมได้นั้น จะต้องเป็นการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของ ชุมชนหรือหน่วยงานภาครัฐ เอกชน หน่วยงานวิชาชีพ ด้านการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา หากการ สนับสนุนงบประมาณของมหาวิทยาลัยมีน้อย ทำให้การ ดำเนินงานไม่เต็มศักยภาพ

1.3 ผลการสอบถามผู้รับบริการสังคมของสถาบัน อุดมศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการด้านการ บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดน ภาคใต้

การศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลตามความคิดเห็นของผู้รับบริการสังคม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านความต้องการและความพึงพอใจต่อการบริการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านระบบกลไกการให้บริการสังคม เนื่องจากการให้บริการสังคมที่ผ่านมาสถาบันศึกษามีกระบวนการ ขั้นตอน รูปแบบไม่ชัดเจน ไม่ตรงกับสภาพ ปัญหา ไม่สนองต่อความต้องการการให้บริการสังคมของชุมชน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของชุมชนหรือสังคม ทั้งที่ชุมชนหรือสังคม มีความคาดหวังต่อสถาบันศึกษาสูงในการให้บริการสังคม ดังนั้น สถาบันการศึกษาต้องเข้าถึงชุมชน สำรวจ สภาพปัญหาที่ตรงกับความต้องการที่ของชุมชนหรือตอบโจทย์ที่ต้องการอย่างแท้จริง โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วม มีการนำกิจกรรมบริการสังคมรูปแบบต่างๆ ที่ชุมชนต้องการ เช่น ประชุม อบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ ส่งเสริมอาชีพ เสริมรายได้ให้กับชุมชน ที่นำไปใช้ได้จริง ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาในพื้นที่ตรงกับความต้องการของชุมชน จึงทำให้สถาบันศึกษาเป็นที่คาดหวังของชุมชน สังคมอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ ศิววงศ์ เพชรจุล, ปภาวี สุขุมณี, ปาลวี เช่าวพานิช, และ ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของชุมชนในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความคิดว่ามหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาชุมชน จึงมีความคาดหวังด้านงานบริการชุมชนเป็นอันดับแรก โดยให้มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุน และเป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมต่างๆ แก่ชุมชน และให้มหาวิทยาลัย อำนวยความสะดวกและบริการด้านสถานที่ในการจัดอบรมสัมมนาต่างๆ แก่ชุมชน

2. ผลการศึกษาการพัฒนากระบวนการและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีดังนี้

2.1 ผลการออกแบบร่างระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวมพบว่า มี 10 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษา สำรวจ ปัญหา ความต้องการรับบริการสังคมของชุมชน 2) การแต่งตั้งคณะกรรมการการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา 3) ศึกษาศักยภาพของคณะกรรมการการให้บริการสังคม 4) การวางแผนการให้บริการสังคม 5) เตรียมการดำเนินงานตามแผน 6) การดำเนินการตามกิจกรรม 7) การกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินการ 8) การประเมินผล 9) การปรับปรุง พัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบัน

อุดมศึกษา และ 10) ผดุงระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา

2.2 ผลการประเมินและตรวจสอบร่างระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวมพบว่าระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง 10 ขั้นตอน มีความเหมาะสม อาจเนื่องจากระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในขั้นตอนที่ 2 ศึกษา สำรวจ ปัญหา ความต้องการรับบริการสังคมของชุมชน ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนการให้บริการสังคม ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินการตามกิจกรรม และขั้นตอนที่ 8 การประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจวรรณ ทิมสุวรรณ และ กรรณก ลัทธนันท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการบริการวิชาการแก่สังคม: การพัฒนาคุณภาพเพื่อสร้างคุณค่า พบว่า กระบวนการบริการวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม จะต้องให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน หรือหน่วยงานภาครัฐ เอกชน หน่วยงานวิชาชีพ โดยต้องเริ่มต้นจากขั้นตอนการสำรวจความต้องการ ความจำเป็นของชุมชนหรือภาครัฐ หรือเอกชนหรือหน่วยงานวิชาชีพ การบริหารโครงการอย่างมีระบบ มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการก่อนวางแผนโครงการ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินความต้องการจำเป็น นับว่าเป็นกิจกรรมสำคัญที่จะทำให้ได้ทราบสภาพปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการที่แท้จริง และขั้นตอนที่ 2 ศึกษา สำรวจ ปัญหา ความต้องการรับบริการสังคมของชุมชน ขั้นตอนที่ 1 การแต่งตั้งคณะกรรมการการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนการให้บริการสังคม และขั้นตอนที่ 5 เตรียมการดำเนินงานตามแผน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทความวิจัยของ มลลิกา ผลอนันต์ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง การสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น: ก้าวอย่างแห่งจุดเริ่มต้นเพื่อชุมชนที่ยั่งยืน พบว่า การสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพและชุมชนท้องถิ่น ในการดำเนินโครงการมีหลักการทำงาน คือ ก่อนการจัดกิจกรรมมีการแต่งตั้งคณะทำงาน เชิญตัวแทนชุมชนร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของคนในชุมชน เพื่อนำเป็นแนวทางและกำหนดขอบเขตการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม สำหรับระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา กรณีพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในขั้นตอนที่ 3 ศึกษาศักยภาพของคณะกรรมการการให้บริการสังคม ขั้นตอนที่ 7 การกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินการ ขั้นตอนที่ 9 การปรับปรุง พัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาและ

ขั้นตอนที่ 10 ผดุงระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา คือ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมที่ผ่านการศึกษาลังเคราะห์ การวิเคราะห์สภาพ ปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการและสภาพปัญหาและความต้องการพัฒนาการให้บริการสังคมจากผู้ปฏิบัติงานด้านบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาโดยตรง ซึ่งผ่านกระบวนการวิจัยและพัฒนา มีการออกแบบโดยผ่านผู้เชี่ยวชาญ การทดลองใช้ และการนำไปใช้จริง จึงเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และตรงต่อสภาพปัญหาของชุมชนที่แท้จริงในการรับบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นหลักในการพัฒนาคนและสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พร้อมทั้งปรับทิศทาง แนวทางการปฏิบัติต่อการพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้มีความสอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาพร้อมทั้งการสร้างมูลค่าให้แก่ชุมชนและองค์กรอย่างครบวงจร โดยผ่านระบบและกลไกการให้บริการสังคม 10 ขั้นตอน

3. ผลการศึกษาการประเมินประสิทธิผลของระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีการนำระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาไปใช้จริงในคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีผลการศึกษาระดับประสิทธิผลของระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านบริบท การให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) รองลงมา ด้านปัจจัยนำเข้าของการให้บริการสังคม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.35$) และด้านผลผลิตของการให้บริการสังคม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.53$) ทั้งนี้เพราะเมื่อนำผลการวิจัยระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 10 ขั้นตอน คือ การแต่งตั้งคณะกรรมการ การศึกษา สำนวณสภาพ ปัญหาและความต้องการรับบริการสังคมของชุมชน การพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการ การวางแผน การเตรียมการดำเนินงาน การดำเนินการตามกิจกรรม การกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินการ การประเมินผล การปรับปรุง พัฒนา และการผดุงระบบและกลไกการให้บริการสังคม ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมีความแตกต่างจากงานวิจัยอื่นที่ผ่านมา และยังไม่มียานวิจัยอื่นที่มีความสอดคล้อง ซึ่งผลการวิจัยที่นอกเหนือ

จากงานวิจัยอื่น คือ 1) การพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการ 2) การกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินการ 3) การปรับปรุงพัฒนา และ 4) การผดุงระบบและกลไกการให้บริการสังคม และเมื่อนำทั้ง 10 ขั้นตอนไปใช้จริงโดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPPI model เป็นการยืนยันผลการวิจัยอีกครั้งว่าระบบและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ เป็นนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมอย่างแท้จริง สามารถสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้ชุมชน ปัญหาความขัดแย้งและการว่างงาน ลดน้อยลง สร้างความเข้มแข็งให้แก่สังคมเป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของคนในสังคมอย่างยั่งยืน ตลอดจนสามารถสร้างความไว้วางใจระหว่างสังคมกับมหาวิทยาลัยหรือบุคลากรภาครัฐ จึงเหมาะกับสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ที่จะนำผลการวิจัยหรือนวัตกรรมไปใช้เป็นแนวทางการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

■ ข้อเสนอแนะ

การพัฒนากระบวนการและกลไกการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการนำไปใช้ และการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1. สถาบันอุดมศึกษาควรศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการบริการสังคมภายใต้บริบทเฉพาะของพื้นที่
2. สถาบันอุดมศึกษาควรศึกษาและพัฒนาการบริการสังคมที่เน้นความเป็นพหุวัฒนธรรมของชุมชน
3. สถาบันอุดมศึกษาควรมีการทบทวนการดำเนินการบริการสังคมตามระบบและกลไกการให้บริการสังคม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. สถาบันอุดมศึกษาและนักวิชาการควรนำผลวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาต่อยอดเชิงวิชาการ
2. สถาบันอุดมศึกษาและนักวิชาการควรศึกษาและวิจัยเรื่องพัฒนาระบบและกลไกการให้บริการสังคมที่เน้นบริบทความเป็นพหุวัฒนธรรมของชุมชน
3. สถาบันอุดมศึกษาควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปต่อยอดการทำวิจัยเรื่องรูปแบบการให้บริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่เขตรอยต่อระหว่างประเทศไทย-พม่า

■ เอกสารอ้างอิง

- กีเงาะ อาลี. (2556). *แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนในโครงการหมู่บ้านสันติสุข สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์-มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปัตตานี.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2550). *การมีส่วนร่วม: แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- เบญจวรรณ ทิมสุวรรณ, และ กรรณก ลัทธนันท์. (2556). บริการทางวิชาการแก่สังคม: การพัฒนาคุณภาพเพื่อสร้างคุณค่า. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 6(3), 2-14.
- ปฐม นิคมานนท์. (2529). *การวางแผนและการประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมการศึกษาของระบบแห่งประเทศไทย.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554. ราชกิจจานุเบกษา*, 128(47ง), 44-46.
- เพ็ญประภา ภัทธนากรม. (2560). *วิจัยเพื่อท้องถิ่น: บทบาทมหาวิทยาลัยในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน. วารสารร่วมพฤษ มหาวิทยาลัยเกริก*, 35(3), 137-155.
- มลลิกา ผลอนันต์. (2555). *การสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น: ก้าวอย่างแห่งจุดเริ่มต้นเพื่อชุมชนที่ยั่งยืน. เอกสารการประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ประจำปี 2555*, ปทุมธานี.
- วรรณภา โพธิ์น้อย. (2549). *สัมมนาปัญหาและแนวโน้มทางการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2549). *ความขัดแย้ง: ทางออกด้วยสันติวิธี*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.
- วันชัย วัฒนศัพท์, ถวิลวดี บุรีกุล, และ วิศิษฐ์ ชัชวาลทิพากร. (2546). *การสำรวจทัศนคติของประชาชนเรื่องความขัดแย้งในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วิจารณ์ พานิช. (2553). *มหาวิทยาลัยไทยต้องเปลี่ยนลูกสีใหม่เพื่อสังคม สร้างจิตสำนึกใหม่การศึกษา*. สืบค้นจาก <https://www.isranews.org/thaireform-news-make-sense/14200-2010-08-08-04-23-29.html>

- ศรีสมภาพ จิตรภิมย์ศรี. (2558). *รู้ไทย (สังคมพหุวัฒนธรรม) รู้อาเซียน*. เอกสารการประชุมเสวนาทางวิชาการ มหกรรมวิจัยส่วนภูมิภาค ประจำปี 2558 (Regional Research Expo 2015) (น.18-20). สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ศิววงศ์ เพชรจุล, ปภาวี สุขมณี, ปาลวี เชาว์พานิช, และ ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2551). *ความคาดหวังของชุมชนในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์*. กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2555). *การสร้างความปลอดภัยของแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สมัย เจริญช่าง. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี* (ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตร์-มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2557 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558)*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2534). *ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อความสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: ตะเกียง.
- อวรณ์ โอภาสพัฒนกิจ. (2557). *ระบบนิเวศวิชาการรับใช้สังคมไทย...Innovation Platform ในช่วงยุคทองของนักวิชาการ. วารสารวิจัยเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่*, 6(6), 116-134.
- Moore, G.A. (1996). *Organization type and reported conflict styles* (EDD Dissertation). Peabody College for Teachers of Vanderbilt University, Nashville, Tennessee U.S.A.
- Thomas, K. (1976). *Conflict and conflict management*. In M. D. Dunnette (ed), *Handbook of industrial and organization psychology*. Chicago: Rand McNally.