

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดจันทบุรีต่อการให้บริการทางวิชาการของหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความต้องการ
2. ความหมายของการให้บริการวิชาการ
3. รูปแบบการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน
4. การประกันคุณภาพการศึกษากับการบริการวิชาการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความต้องการ

ได้มีผู้ให้คำนิยามเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ความต้องการ (Need) ไว้ดังนี้

บริบูรณ์ เสนาะลำ (2539 : 35) ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ประเภทแรกคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ซึ่งเกิดขึ้นจากภายในร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอาหาร ความต้องการอากาศ น้ำ ความต้องการทางเพศ และประเภทที่สองคือ ความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งเกิดขึ้นจากสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก และความมีชื่อเสียง

จีระ หงส์ลดารมภ์ (2545 : 44) กล่าวว่า ความต้องการ หมายถึง สภาวะที่บุคคลยังขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมุ่งให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้น สภาวะที่บุคคลขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็คือ ช่องว่างอันเกิดจากสิ่งที่บุคคลมีอยู่กับสิ่งที่บุคคลปรารถนา

วิจิตร อวาระกุล (2537 : 45) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์ หมายถึง ภาวะที่บุคคลยังขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีความต้องการที่จะมี หรือให้ได้มาซึ่งสิ่งเหล่านั้น ความต้องการนี้หากยังไม่ได้รับให้เป็นที่น่าพอใจตามสมควรแล้ว จะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ การพัฒนาต่างๆ เป็นอย่างยิ่ง

เดโช สวานานนท์ (2521 : 20 อ้างถึงในจารุพรรณ มียิ้ม และเบญจนาฏ ดวงจิโน, 2550 : 20) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็นมีความหมายที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ ความต้องการจำเป็น หมายถึง การขาดบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งถ้าสิ่งที่ขาดนั้นจะมีอยู่หรือเกิดแล้ว จะมีผลทำให้อินทรีย์นั้นดำเนินการไปได้ตามปรกติวิสัย หรือมีสวัสดิภาพที่สมบูรณ์ มนุษย์เราแต่คนล้วนแต่มีความต้องการจำเป็นอยู่จำนวนหนึ่ง ซึ่งอาจแยกแยะความต้องการจำเป็นดังกล่าวออกเป็นประเภทต่างๆ ได้สามประการ คือ ความต้องการจำเป็นทางกาย เช่น น้ำ ออกซิเจน น้ำตาล เป็นต้น ความต้องการจำเป็นทางใจ เช่น ความรัก ความปลอดภัย เป็นต้น ความต้องการจำเป็นทางสังคม เช่น ความเป็นพวกเดียวกัน ความยกย่องนับถือ เป็นต้น และความต้องการจำเป็นเหล่านี้ อาจะเกิดขึ้นได้เอง หรือสร้างขึ้น กำหนดเงื่อนไขขึ้นในภายหลังก็ได้ ความต้องการจำเป็นเหล่านี้เพียงอย่างเดียวหนึ่ง หรือหลายอย่างรวมกัน จะทำให้พฤติกรรมตามปรกติต้องวิปริตบิดเบือนไป จำเป็นต้องมีการ

ปรับปรุงพฤติกรรมเพื่อให้รับภาวะการณ์ขาดนั้น ถ้าร่างกายไม่สามารถที่จะปรับปรุงได้ในที่สุด ก็จะเป็นอันตรายต่อชีวิต

ลักขณา สรีวัฒน์ (2530 : 34) ให้คำอธิบายว่า ความต้องการ คือ พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับของแต่ละบุคคล มีแนวโน้มสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะสมประสงค์ในความปรารถนาอันเกิดจากแรงขับนั้นๆ ได้

ประสาร ทิพย์ธารา (2530 : 22) ได้กล่าวว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น และใช้แรงผลักดันซึ่งก่อให้เกิดการรับรู้ปัญหา ความต้องการนี้อาจจะเกิดจากความต้องการทางสรีระ หรือเกิดจากแรงกดดันของสังคมและสิ่งแวดล้อม

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534 : 23) ได้อธิบายความหมายของความต้องการว่า เป็นการขาดความสมดุลของคน จึงเกิดการจูงใจให้ปรับภาวะเข้าสู่ดุลยภาพ

จารุพรรณ มียิ้ม และเบญจนาฏ ดวงจิโน (2550 : 22) กล่าวว่า ความต้องการของบุคคลเกิดจากสิ่งที่มากระตุ้นเร้าจากภายในร่างกายและภายนอกร่างกาย ซึ่งถ้าเป็นความต้องการทางด้านร่างกายจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองเพื่อการอยู่รอดของชีวิต ให้เกิดสมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจอันที่จะดำรงอยู่ได้อย่างมีความสุข

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 253) ได้จัดความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็นลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการปัจจัยสี่ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ อันได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค รวมไปถึงความต้องการทางเพศ การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ด้วยความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง
3. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้แก่ ความรู้สึกที่ต้องการการยอมรับทางสังคม
4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น
5. ความต้องการที่จะค้นพบตัวเอง และใช้ความสามารถของตนเองให้ได้สูงสุด ได้แก่ ความต้องการที่จะค้นพบศักยภาพของตนเอง และใช้ศักยภาพนั้นอย่างเต็มที่

จากความหมายที่มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย สามารถสรุปได้ว่า ความต้องการหมายถึง สิ่งที่เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่งและเกิดความสมปรารถนาตามที่ตั้งไว้

ความหมายของการให้บริการวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554 : 36) ให้ความหมายการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคมภายนอกสถาบันการศึกษา หรือเป็นการให้บริการที่จัดในสถาบันการศึกษา โดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2553 : 1 - 2) ได้ให้ความหมายการบริการวิชาการหมายความว่า การบริการวิชาการที่มหาวิทยาลัยจัดหรือดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบ และตรวจซ่อม
2. ให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ทางการศึกษา
3. การจัดฝึกอบรม สัมมนา และประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยที่มีลักษณะเป็นการรับจ้างหรือเก็บค่าลงทะเบียนหรือไม่ก็ตาม
4. ศึกษา วิจัย สำรวจ วางแผน การจัดการ วางระบบ ออกแบบ สร้าง ประดิษฐ์หรือผลิต
5. ศึกษาความเหมาะสมของโครงการการศึกษา ผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม
6. การบริการทางวิชาการอื่นๆ ซึ่งหน่วยงานของมหาวิทยาลัย หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยร่วมกันหรือร่วมกับหน่วยงาน หรือบุคลากรภายนอกให้บริการแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยแบบให้เปล่า หรือจ่ายค่าบริการจากเงินรายได้ของหน่วยงานหรือการบริการวิชาการแก่หน่วยงานอื่นของรัฐหรือเอกชน อันก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและก่อให้เกิดรายได้จากการให้บริการ ทั้งนี้ไม่รวมรายได้จากการจัดการศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ ค่าเช่าอาคารสถานที่และจากการเป็นวิทยากรที่ไม่ได้อยู่ในแผนของมหาวิทยาลัย

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน), 2549 (อ้างถึงใน สุขชาติ วัฒนชัย, 2548 : 18) ให้ความหมายการบริการวิชาการ หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการทางวิชาการเพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน โดยเป็นกิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยพัฒนาหรือช่วยเหลือสังคมและชุมชน ในรูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ เช่น โครงการให้บริการทันตกรรม โครงการตรวจรักษาโรค โครงการการพัฒนานวัตกรรมเพื่อพัฒนาหรือช่วยเหลือสังคมและชุมชน (ทั้งด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์) โครงการสัมมนา/ประชุมทางวิชาการ โครงการอบรมให้ความรู้แก่ท้องถิ่น เป็นต้น

เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2548 (อ้างถึงใน สุขชาติ วัฒนชัย, 2548 : 18) กล่าวว่าโครงการบริการสังคม หมายถึง โครงการต่างๆ ซึ่งได้จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์หลักที่จะให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปในสังคม ทั้งนี้เพื่อต้องพัฒนาคุณภาพชีวิต หรือมุ่งพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของคนในชาติโดยส่วนรวม ตลอดจนหาทางแก้ไขหรือขจัดปัญหาต่างๆ ที่ไม่พึงประสงค์ในสังคมให้น้อยลงไป

ไพฑูรย์ พงศบุตร (2517 : 85 – 88 อ้างถึงใน จารุพรรณ มียิ้มและเบญจนาฏ ดวงจิโน, 2550 : 12) กล่าวถึงการให้บริการวิชาการชุมชนไว้ดังนี้

1. บริการที่ให้นั้นต้องไม่ใช่ลักษณะของงานที่สถาบันการศึกษาในระดับต่ำกว่ามหาวิทยาลัยจะกระทำได้ง่าย ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการทำงานซ้ำซ้อนกันหรือการแย่งงานกันทำ อันจะทำให้การใช้บุคลากรและทรัพยากรของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่จำกัดได้ผลไม่คุ้มค่า

2. บริการที่ให้ต้องมีคุณค่าทางวิชาการเพียงพอ มีศักดิ์ศรีสมกับที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้จัดให้ควรมีคุณค่าทั้งทางปริมาณและคุณภาพ

3. การจัดบริการทางวิชาการต้องไม่เป็นเชิงหากำไร การบริการที่จัดให้นั้นจะต้องเป็นการให้อย่างแท้จริง ถ้าหากจะคิดเป็นค่าเล่าเรียน ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ก็ควรคิดในอัตราต่ำสุดเท่าที่สามารถดำเนินงานได้ ถ้าหากเป็นงานที่ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดินหรือจากแหล่งอื่นใด การให้บริการทางวิชาการก็อาจเป็นการให้เปล่าหรือคิดในอัตราต่ำตามความเหมาะสม

4. บริการที่ให้ต้องเหมาะสมกับความต้องการของสังคม เป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่จะต้องติดตามดูสถานะของสังคมว่าจะสามารถมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการได้อย่างไร

สายหยุด จำปาทอง (2529 : 7) กล่าวถึงการให้บริการทางวิชาการว่า ควรจะเน้นบริการที่ส่งเสริมพัฒนาความรู้ บุคลิกภาพและประสิทธิภาพหรือคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้มากขึ้นว่าเป็นการจัดเพื่อสวัสดิการสังคม (Social Welfare) อย่างแท้จริง โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาตนเอง (Self Development) เป็นเบื้องต้น จากนั้นก็พัฒนาไปสู่ขั้นที่ให้เกิดสัจการแห่งตน (Self realization) คือการรู้จริง รู้ปัญหาของตนเองและนำไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทาง คือ การพึ่งตนเองได้ (Self Reliance) โดยไม่ต้องคอยรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นตลอดเวลา

สุภรณ์ ศรีพหล (2526 : 16) ได้ให้ทัศนะการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนว่า สังคมคาดหวังที่จะให้สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศโดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาคน่าจะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาภูมิภาคนั้นๆ และยังมีบทบาทในการแก้ปัญหาต่างๆ ของชุมชน เช่น ความยากจน ปัญหาชนกลุ่มน้อย ปัญหาในด้านสุขภาพอนามัย การขนส่งและการคมนาคม ปัญหาการรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ การแก้ปัญหาดังกล่าวถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐฝ่ายเดียวไม่ได้ เพราะรัฐบาลมีภารกิจมาก หากสถาบันอุดมศึกษาจัดโปรแกรมการให้บริการชุมชนได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการของชุมชน แล้วก็จะเป็นการพัฒนาชุมชนให้เจริญก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว

จารุพรรณ มียิ้ม และเบญจนาฏ ดวงจิโน (2550 : 13) สรุปได้ว่า การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนนั้นเป็นบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องทำเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสังคมหรือชุมชน โดยการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ บุคลิกภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชน นอกจากจะพัฒนาตนเองเป็นเบื้องต้นแล้วยังเป็นการพัฒนาสังคมโดยส่วนรวมอีกด้วย อย่างไรก็ตามก่อนที่จะให้บริการนั้นควรที่จะได้ศึกษาวิจัยความต้องการของชุมชนเป็นสำคัญ โดยทั่วไปการให้บริการทางวิชาการแม้ว่าจะต้องลงทุนอยู่บ้าง แต่ก็ไม่ควรคิดหากำไรแต่ควรเป็นการให้เปล่าหรือคิดในอัตราต่ำตามความเหมาะสม

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการวิชาการ หมายถึงกิจกรรมหรือโครงการทางวิชาการที่หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจได้จัดขึ้น เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ อาทิ การฝึกอบรม การวิจัย การสัมมนา เป็นต้น เพื่อพัฒนาส่งเสริมความรู้และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในสังคม โดยการให้บริการทางวิชาการอาจเป็นการให้เปล่าหรือก่อให้เกิดรายได้แก่หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจก็ได้

รูปแบบการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน

จุไร จงประดิษฐ์นันท์ (2544 : 12) ได้กำหนดรูปแบบการให้บริการแก่ชุมชนไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมที่มีการจัดดำเนินการทั้งการอบรมระยะสั้นและระยะยาว หรืออาจจัดแบบทางไกลควบคู่การเข้าไปในโปรแกรม Residential หรือการรับจัดออกแบบหลักสูตรอบรมให้กับหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคธุรกิจเอกชน เป็นต้น

2. Residential Program การจัดอบรมในรูปแบบกิจกรรมเสริมประสบการณ์ เช่น ไปชมโรงงาน ไปดูงานต่างประเทศ การอบรมนอกสถานที่สัมผัสกับสถานการณ์จริง

3. การจัดประชุมสัมมนาวิชาการ เป็นการให้บริการวิชาการแก่ผู้ที่สนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ มีการบรรยาย อภิปรายในหัวข้อต่างๆ ตามความเหมาะสม

4. นิทรรศการและการแสดง เป็นการเผยแพร่ความรู้สู่กลุ่มมวลชน จัดขึ้นเพื่อเผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาให้ชมพร้อมแสดงผลงานสิ่งประดิษฐ์ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยหรือการแสดงละคร ดนตรีต่างๆ

5. การให้บริการแนะนำช่วยเหลือและสาธิต ส่วนใหญ่เป็นการบริการให้ชุมชนในท้องถิ่น ได้แก่ แนะนำ ปริญญา ช่วยเหลือ ด้านการประกอบอาชีพการเกษตร พัฒนาชุมชน และสิ่งแวดล้อมของโรงงาน

6. การให้บริการผ่านสื่อและสิ่งพิมพ์เป็นการให้ความรู้ไปยังสังคมให้กว้างขวาง ได้แก่ การผลิตรายการวิทยุ โทรทัศน์

7. การให้บริการเป็นที่ปรึกษาโครงการ การทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาโครงการ ส่วนใหญ่เป็นการบริหารเชิงธุรกิจ เช่น เป็นที่ปรึกษาการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรเอกชน กระบวนการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยมุ่งที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้าน คือ

7.1 เพิ่มพูนความรู้ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

7.2 เพิ่มพูนทักษะและความชำนาญเพื่อบรรเทาการสูญเสีย เนื่องจากการขาดทักษะและประสบการณ์

7.3 เปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพื่อก่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ตามความประสงค์ของหน่วยงาน เพื่อพัฒนานิสัยหรือพฤติกรรมให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกแบบแผน

สำหรับการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมีหลากหลายรูปแบบทั้งที่เป็นแบบเดี่ยวและรูปแบบผสมผสานกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการ ความเหมาะสมและวัตถุประสงค์ของกลุ่มผู้ที่ขอรับบริการ

การประกันคุณภาพการศึกษากับการบริการวิชาการ

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ ไร้ทิศทาง ซ้ำซ้อน ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่างกันตามความหลากหลาย ทั้งการพัฒนาฐานรากสังคม เศรษฐกิจรวมถึงการกระจายอำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ท้องถิ่นและระดับประเทศ จนถึงการแข่งขันในโลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษา และส่งผลกระทบต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตัวเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศดีขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการผลิต พัฒนาและการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่

เป็นความต้องการของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อยอดถ่ายโอนแลกเปลี่ยนกันได้ระหว่างกลุ่ม และในระยะยาวการประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (accreditation) ที่นักศึกษาและสาธารณะให้ความเชื่อถือ เป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจากภาคเอกชน รวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ดังกล่าว กระทรวงศึกษาได้มีประกาศเรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาในปี 2551 กำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จัดอยู่ในกลุ่ม ข. คือ สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554 : 6 – 7)

โดยมีภารกิจที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554 : 2) ซึ่งการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมนั้นได้มีหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพการศึกษาในการกำกับและติดตามดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 : (สกอ.) กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม
 ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554 : 79)
 ประเภทตัวบ่งชี้ : เชิงคุณภาพ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ความสามารถในการให้บริการทางวิชาการในลักษณะห่วงโซ่คุณภาพที่สนองความต้องการและเป็นที่พักของชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ สังคมได้อย่างมีคุณภาพตามศักยภาพและความพร้อมตามจุดเน้นของสถาบัน พิจารณาได้จาก (1) ประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการ (2) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และ (3) ความรู้ที่เกิดจากการให้บริการทางวิชาการและการเผยแพร่ความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
 เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพเพื่อประกอบการกำหนดทิศทางการจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นของสถาบัน
2. มีความร่วมมือด้านบริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือภาคเอกชน หรือภาครัฐ หรือหน่วยงานวิชาชีพ
3. มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคม
4. มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 ไปพัฒนาระบบและกลไก หรือกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการ

5. มีการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในสถาบันและเผยแพร่สู่สาธารณชน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

จากตัวชี้วัด 5.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ตามเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 1 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ จะต้องดำเนินการในการสำรวจความต้องการบริการวิชาการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการไปใช้ในการจัดทำแผนการให้บริการทางวิชาการของหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจนาฏ ดวงจิโน และคณะ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพการดำเนินงานกิจกรรมบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในช่วงปีงบประมาณ 2545 – 2547 โดยการศึกษากลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหน่วยงาน ระดับคณะศูนย์ สำนัก ทุกวิทยาเขต หัวหน้าโครงการและคณะทำงานที่ดำเนินกิจกรรมบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทุกวิทยาเขต จำนวน 35 คน ผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย รวม 578 คน จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการมีประสิทธิภาพสูง โดยพิจารณาจากความสอดคล้องของจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัยและมีประสิทธิผลโดยพิจารณาจากสัมฤทธิ์ผลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการมีความเหมาะสมที่สุดด้านวิทยากร สำหรับความเหมาะสมในด้านช่วงระยะเวลาการจัด จำนวนวันที่จัด หัวข้อเรื่องความสอดคล้องระหว่างหัวข้อและเนื้อหา การบริการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในโครงการและเอกสารประกอบที่แจกให้มีความเหมาะสมในระดับมาก นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยยังแสดงความคิดเห็นว่าสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในด้านการประกอบอาชีพเพิ่มรายได้ การดำเนินชีวิตประจำวัน และใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาหาความรู้ในระดับมากอีกด้วย

เบญจนาฏ ดวงจิโนและคณะ (2548 : 67 – 68) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการชุมชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยการสุ่มตัวอย่าง ผู้ที่ผ่านการรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และผู้บริหารของหน่วยงานที่มีผู้ได้บังคับบัญชาเคยเข้ารับการบริการวิชาการจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 65 คน ใน 5 จังหวัด ซึ่งเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ ปัตตานี สงขลา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานีและตรัง พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นด้วยในระดับมากที่ประชาชนต้องการรับบริการความรู้ในด้านต่างๆ จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แก่ ด้านการเมืองการปกครอง การเกษตร การศึกษา อนามัย

และชีวิตครอบครัว เศรษฐกิจและงานอาชีพ การพัฒนาชุมชนและการร่วมกิจกรรมชุมชน และการส่งเสริมวัฒนธรรมและการพัฒนาเยาวชน จากวิธีการบริการวิชาการ 9 วิธีการ คือ

1. การเข้าร่วมประชุมสัมมนาและฟังการบรรยาย
2. การรับบริการวิเคราะห์และตรวจสอบ ออกแบบ วางระบบ
3. การขอคำปรึกษา แนะนำด้านต่างๆ
4. การเข้ารับอบรมเฉพาะเรื่อง
5. การเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการ หรือผู้ประสานงาน
6. การเข้าชมนิทรรศการและการสาธิต
7. การรับฟังข่าวสารทางวิทยุ
8. การรับฟังข่าวสารทางโทรทัศน์
9. การรับฟังข่าวสารจากเอกสารและสิ่งพิมพ์

ผู้บริการวิชาการต้องการวิธีการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกัน ตามลักษณะเนื้อหาด้านต่างๆ ที่กล่าวมา และส่วนใหญ่ต้องการรับรู้ข่าวสารโดยทางวิทยุ โทรทัศน์ การอบรมเฉพาะเรื่อง และเข้าร่วมประชุมสัมมนา

เอี่ยมฟ้า นาคโต และคณะ (2547 : 72) ได้ศึกษาความต้องการของชุมชนต่อการบริการทางวิชาการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการของนักเรียนนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร หลักสูตรการฝึกอบรมและการศึกษาต่อ ได้ผลดังนี้ 1) นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ (99.5%) ต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูง สาขาที่ต้องการศึกษาต่อ 5 อันดับแรก ได้แก่ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการนำพนักงาน และสาขาวิชาการตลาดระหว่างประเทศ 2) นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ (69%) ต้องการที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรม สำหรับวิธีการในการฝึกอบรมที่ต้องการมีดังนี้ การฝึกอบรมในระหว่างปฏิบัติงาน การอบรมภายในบริษัท และการอบรมในสถาบันฝึกอบรม โดยหลักสูตรที่นักเรียนนักศึกษาต้องการให้มีการอบรมในชุมชน 5 อันดับแรก ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สอนเสริมภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้เครื่องมือ – เทคโนโลยีการนำเสนอผลงานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องช่วย และภาษาต่างประเทศ (จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส)

2. ความต้องการของบุคคลทั่วไป เกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม และศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา มีผลดังนี้ 1) บุคคลทั่วไป 23.7% ต้องการศึกษาต่อในระดับสูง ซึ่งมี 34.17% ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และ 27.58% ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี โดยมี 52.43% ต้องการศึกษาต่อในระดับปิต (เรียนที่สถาบัน/ศูนย์) 29.38% ต้องการศึกษาต่อแบบผสม (เรียนที่สถาบันส่วนหนึ่ง ศึกษาด้วยตัวเองส่วนหนึ่ง) และ 17.59% ต้องการศึกษาต่อแบบเรียนทางไกล (มีการบรรยายสรุป) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณวุฒิทางการศึกษา (59.8%) และเพื่อเพิ่มรายได้พิเศษ (55.52%) และ 32.92% เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) บุคคลทั่วไป 43.7% ต้องการเพิ่มพูนความรู้ด้วยการฝึกอบรมเท่านั้น มี 64.3% ต้องการฝึกอบรมระยะสั้น (ไม่เกิน 10 วัน) และ 35.02% ต้องการฝึกอบรมระยะยาว (1 เดือนขึ้นไป) โดยต้องการฝึกอบรม

ในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (52.9%) เพื่อเพิ่มรายได้พิเศษ (43.7%) 3) บุคคลทั่วไป 32.6% ต้องการทั้งศึกษาต่อและฝึกอบรม มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท 41.6% และศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี 28.6% โดยที่ 43.4% ต้องการศึกษาต่อในระบบปิด 3.58% ต้องการศึกษาต่อแบบผสม และ 19.6% ต้องการศึกษาต่อแบบเรียนทางไกล ต้องการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิทางการศึกษา 61% เพื่อเพิ่มรายได้พิเศษ 32% และเพื่อเลื่อนตำแหน่ง 24.1% ส่วนการฝึกอบรมนั้นมี 65.5% ต้องการฝึกอบรมระยะสั้น และ 33.5% ต้องการฝึกอบรมระยะยาว ซึ่งส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมในวันเสาร์ – อาทิตย์ (38.5%) และมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (66.2%) และต้องการเพิ่มรายได้พิเศษ (52.2%) 4) หลักสูตรที่บุคคลทั่วไปต้องการฝึกอบรม 5 อันดับแรก ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล การพัฒนาบุคลิกภาพ ภาษาต่างประเทศ (จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส) การสอนเสริมภาษาอังกฤษ และเทคนิคการนำเสนอผลงาน 5) สาขาวิชาที่บุคคลทั่วไปต้องการศึกษาต่อ 5 อันดับแรก ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล วิทยาการคอมพิวเตอร์ การท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษธุรกิจ และการโรงแรม

3. ความต้องการของผู้นำชุมชนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรหลักสูตร การฝึกอบรมและศึกษาต่อ มีผลดังนี้ 1) ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่ (64.17%) มีความคิดเห็นว่าการพัฒนาบุคลากรในชุมชนมีความสำคัญมาก และควรได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม (52.5%) ส่วนผู้นำชุมชนส่วนใหญ่ (88.33%) ต้องการศึกษาต่อในระดับสูง และ (60.83%) ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม วิธีการที่ควรใช้ในการฝึกอบรมผู้นำชุมชนและบุคลากรในชุมชน ได้แก่ การให้ความรู้เพิ่มเติม โดยใช้สื่อต่างๆ การศึกษาดูงาน การอบรมในสถาบันฝึกอบรม การจัดกิจกรรมกลุ่มย่อย การประชุมสัมมนา/อบรม 2) หลักสูตรที่ผู้นำชุมชนต้องการฝึกอบรม 5 อันดับแรก ได้แก่ การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ การพัฒนาบุคลิกภาพ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สอนเสริมภาษาอังกฤษ และการซ่อมบำรุงเครื่องใช้ไฟฟ้า 3) หลักสูตรที่ผู้นำชุมชนต้องการศึกษาต่อ 5 อันดับแรก ได้แก่ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจและสาขาการเงิน

ระดมจิต เข้มเมือง (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านสุดบาก จังหวัดสกลนคร โดยการสัมภาษณ์สมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรจำนวน 300 คน พบว่า สมาชิกกลุ่มแม่บ้านต้องการระดับมากในเรื่อง 1) ความรู้ด้านเคหะกิจเกษตร ได้แก่ การนำผลผลิตที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาประกอบอาหาร การแปรรูปการถนอมอาหารจากพืช การแปรรูปการถนอมอาหารจากสัตว์ ศิลปะประดิษฐ์จากวัสดุในท้องถิ่น 2) ด้านวิธีการส่งเสริม การเยี่ยมเยียนพบปะสนทนากับสมาชิกที่บ้านและการจัดทัศนศึกษา 3) รับบริการและสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดำรงบประมาณ ความรู้และเทคนิคการผลิต โดยมีความต้องการระยะเวลาในการฝึกอบรม 1 – 2 วัน ช่วงเดือนมีนาคม ใช้สถานที่ในหมู่บ้าน ต้องการวิทยากรสมาชิกกลุ่มแม่บ้านที่ประสบความสำเร็จ ร้อยละ 97.33 ต้องการวิธีการในการฝึกอบรมแบบบรรยายและการฝึกปฏิบัติ สมาชิกกลุ่มแม่บ้านทุกคนต้องการไปทัศนศึกษาดูงานกลุ่มแม่บ้านกลุ่มใดก็ได้ที่ประสบความสำเร็จ มีข้อเสนอแนะเจ้าหน้าที่รับผิดชอบควรเข้าไปแนะนำ ส่งเสริมสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรในการแปรรูปและการถนอมอาหารจากผลผลิตตามฤดูกาลเพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิต และสามารถเก็บไว้ได้นาน

จัดทำแผนออกเยี่ยมเยียนสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรให้ชัดเจนในแต่ละเดือนและจัดให้มีการทัศนศึกษาดูงานในพื้นที่ ถ่ายทอดความรู้ด้านการเขียนแผนงานโครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

ประยูร สุวรรณคำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านการเกษตรกรที่เข้าอบรมหลักสูตรการจัดเวทีชุมชนเพื่อจัดทำแผนพัฒนาการเกษตรและการจัดการเรียนรู้ ใช้แบบสัมภาษณ์เกษตรกรในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 366 คน พบว่า เกษตรกรต้องการฝึกอบรมมากในประเภทการปลูกข้าวเหนียว ด้านวิทยากรและวิธีการสอน ร้อยละ 59.4 ต้องการนักวิชาการในสาขาวิชาที่จัดฝึกอบรมเป็นวิทยากร ร้อยละ 66.1 ต้องการให้วิทยากรใช้ภาษากลางหรือภาษาอีสานในการบรรยาย ร้อยละ 24.5 ต้องการให้ใช้สื่อของจริง ประกอบการบรรยายและส่วนมากต้องการฝึกปฏิบัติมากๆ ขณะฝึกอบรมด้านความต้องการฝึกอบรม พบว่า ควรแจ้งข่าวก่อนเข้าอบรมอย่างน้อยเฉลี่ย 4 – 7 วัน มีผู้เข้าอบรมเฉลี่ย 83.6 คนต่อรุ่น เกินครึ่งหนึ่งเล็กน้อย ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านเกษตรตำบล มากกว่าครึ่งหนึ่งเล็กน้อย ต้องการจัดศึกษาดูงานในฟาร์มของเกษตรกรรายย่อยที่ประสบความสำเร็จ ส่วนมากต้องการฝึกอบรมในช่วงเดือนมีนาคม เกี่ยวกับความต้องการหัวข้อและวิธีการฝึกอบรมพบว่า มีความต้องการมากที่สุด 17 ประเด็น อาทิ เช่น ความต้องการสรุปให้ฟังหลังจากกลับจากการศึกษาดูงาน จัดหาพาหนะบริการขณะฝึกอบรม และควรสอบถามความต้องการฝึกอบรมก่อนจัด ด้านความต้องการได้รับการสนับสนุนหลังการฝึกอบรมพบว่า มีความต้องการมากที่สุด 7 ประเด็น อาทิ เช่น ควรจัดเจ้าหน้าที่หรือนักวิชาการติดตามผลการใช้ความรู้ การรวมกลุ่มอาชีพที่อบรมร่วมกันและเชิญมาอบรมในเรื่องเดิมหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

เฉลิมเกียรติ ดุลสัมพันธ์ และคณะ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องหลักการแนวทางและรูปแบบการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

จากการวิจัยพบว่า ศักยภาพในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมประกอบด้วยมิติที่สำคัญ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านหลักสูตร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารจัดการ ด้านภูมิปัญญา ความรู้ความสามารถ ด้านลูกค้าหรือผู้ใช้บริการและด้านการเงิน สำหรับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมด้านบุคลากร ได้แก่ การที่อาจารย์มีชั่วโมงการสอนมากและจำนวนบุคลากรทั้งหมดที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภูมิปัญญาความรู้ความสามารถ

หลักการจัดการบริการวิชาการแก่สังคม พบว่า มหาวิทยาลัยควรจัดการบริการทางวิชาการโดยไม่เน้นที่ผลกำไรเป็นหลัก แต่เน้นการบริการทางวิชาการในสาขาที่เป็นจุดเน้นของมหาวิทยาลัยและเป็นที่ต้องการของสังคม

แนวทางการบริการวิชาการแก่สังคม พบว่า จะต้องมีการจัดการที่ชัดเจนโดยมีการสำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม ทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอกในการสร้างเครือข่ายการให้บริการทางวิชาการทั้งในรูปแบบการจัดการอบรม เป็นวิทยากรหรือที่ปรึกษาทางด้านวิชาการ

รูปแบบในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมครอบคลุมงาน 6 รูปแบบ คือ การจัดฝึกอบรมและสัมมนา การเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษ การเป็นกรรมการหรือที่ปรึกษา การเป็น

แหล่งศึกษาดูงานกิจการด้านต่างๆ ของสถาบัน การผลิต การตรวจสอบและการทดสอบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการให้คำปรึกษาและบริการด้านต่างๆ

ปัญญา วงศ์ต่าย ทิฆัมพร อาบสุวรรณ และฐิติ หมอรักษา (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความต้องการบริการวิชาการของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอภิมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด

ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการต่อการรับบริการวิชาการ 1. ด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. ด้านรูปแบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3. ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก 4. ด้านหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ดังนี้ การใช้คอมพิวเตอร์เครือข่าย การพัฒนาความเป็นผู้นำ การใช้งานคอมพิวเตอร์พื้นฐาน การประหยัดพลังงาน พลังงานทดแทน เมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และทำการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ โดยรวมพบว่า นักเรียน นักศึกษากับผู้นำชุมชน และบุคคลทั่วไปกับผู้นำชุมชนมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับนักเรียน นักศึกษากับบุคคลทั่วไปมีความต้องการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและทำการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของ เซฟเฟ่ โดยรวมพบว่า แต่ละพื้นที่มีความต้องการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ฐิติ หมอรักษา (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความต้องการบริการวิชาการของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอภิมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด

ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการต่อการรับบริการวิชาการ 1) ด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ด้านรูปแบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก 4) ด้านหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับมาก 5 ลำดับแรก ดังนี้ การใช้คอมพิวเตอร์เครือข่าย การพัฒนาความเป็นผู้นำ การใช้งานคอมพิวเตอร์พื้นฐาน การประหยัดพลังงาน พลังงานทดแทน เมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน และทำการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ โดยรวมพบว่า นักเรียน นักศึกษากับผู้นำชุมชน และบุคคลทั่วไปกับผู้นำชุมชน มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับนักเรียน นักศึกษากับบุคคลทั่วไปมีความต้องการไม่แตกต่างกัน จำแนกตามพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน และทำการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ โดยรวมพบว่า แต่ละพื้นที่มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

จารุพรรณ มียิ้ม และเบญจนาฏ ดวงจิโน (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความต้องการบริการวิชาการด้านฝึกอบรมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความต้องการด้านการฝึกอบรมของประชาชนทั่วไปมีความต้องการฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการเมืองการปกครอง ด้านธุรกิจ การเกษตร ด้านอาชีพ ด้านวัฒนธรรมและด้านเกษตรกรรม ตามลำดับ สำหรับเจ้าหน้าที่ราชการต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาความรู้และ

ทักษะตนเอง ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ด้านการบริหารจัดการในองค์กร ด้านเศรษฐกิจ การเมือง ด้านการพัฒนาคุณภาพงานและการมีส่วนร่วม ตามลำดับ

2. รูปแบบและลักษณะความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ราชการในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องการให้จัดฝึกอบรมระยะสั้นๆ เน้นหัวข้อเรื่องเป็นรายโครงการ โดยฝึกอบรมในเวลา ราชการและใช้สถานที่ฝึกอบรมเป็นโรงแรมนอกพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3. ประชาชนสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องการฝึกอบรมในสถานที่ใกล้บ้าน ในหมู่บ้าน ตำบลหรืออำเภอ เป็นการฝึกอบรมระยะสั้นๆ ใช้เวลา 1 - 2 วัน โดยต้องการฝึกอบรมด้าน สิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการเมืองการปกครอง ด้านธุรกิจ การเกษตร ด้านอาชีพ ด้านวัฒนธรรมและด้านเกษตรกรรม ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี