



## เอกสารการสอนที่เรียนการบริการทางวิชาการแก่สังคม

สาขาวิชานิติศาสตร์

โครงการคลินิกกฎหมายเคลื่อนที่พัฒนาห้องถิน  
เรื่องปัญหาหนี้นอกระบบ ณ เทศบาลเมืองสามัคคีสวางย จังหวัดปทุมธานี

โครงการบริการวิชาการแก่สังคม

ปีการศึกษา 2556

คณะกรรมการและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์

## คำนำ

เอกสารการถอดบทเรียนการบริการทางวิชาการแก่สังคม เรื่องการให้ความรู้เรื่องปัญหานี้นอกระบบแก่เทศบาลเมืองลาดหวาย จังหวัดปทุมธานี จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการการศึกษาปัจจัยที่ล่วงผลต่อความสำเร็จในการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม กิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนโครงการบริการทางวิชาการ และคืนหาองค์ความรู้จากการจัดโครงการบริการทางวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาและการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมในโอกาสต่อไป

เนื้อหาของเอกสารการถอดบทเรียนการบริการทางวิชาการแก่สังคมประกอบด้วย 6 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 บริบททั่วไป ส่วนที่ 2 ความสำคัญและความเป็นมา ส่วนที่ 3 เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่ 4 วิธีการดำเนินงาน ส่วนที่ 5 ผลการดำเนินการ และส่วนที่ 6 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผู้จัดทำเอกสารการถอดบทเรียนขอขอบคุณสาขาวิชานิติศาสตร์ซึ่งดำเนินการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีจริงในการถอดบทเรียน และผู้จัดทำเอกสารการถอดบทเรียนหวังว่าเอกสารการถอดบทเรียนนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านในการทำงานด้านการจัดการเรียนรู้และการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมไม่มากก็น้อย



นายราชนทร์ เหมือนชอบ

คณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## สารบัญ

	หน้า
<b>คำนำ</b>	ก
<b>สารบัญ</b>	ข
<b>ส่วนที่ 1 บริบททั่วไป คณะกรรมการและสังคมศาสตร์</b>	1
ลักษณะสำคัญขององค์กร	1
ปรัชญา	1
วัตถุทัศน์	1
พันธกิจ	1
อัตลักษณ์ของบัณฑิต	2
ค่านิยมร่วม	2
<b>ส่วนที่ 2 ความสำคัญและความเป็นมา</b>	3
2.1 หลักการและเหตุผล	3
2.2 วัตถุประสงค์	3
2.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>ส่วนที่ 3 เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	4
3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการอุดมทรัพย์	4
<b>ส่วนที่ 4 วิธีการดำเนินงาน</b>	10
4.1 กลุ่มเป้าหมายหรือเรื่องที่ใช้ในการอุดมทรัพย์	10
4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการอุดมทรัพย์	10
4.3 ขั้นตอนการอุดมทรัพย์	10
<b>ส่วนที่ 5 ผลการดำเนินการ</b>	11
5.1 ปัจจัยที่ส่งผลสำคัญต่อการอบรม	12
5.2 กิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนต่อการอบรม	12
5.3 องค์ความรู้ที่ได้จากการอุดมทรัพย์	12
<b>ส่วนที่ 6 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	16
6.1 สรุปผล	16
6.2 ข้อเสนอแนะ	17
<b>บรรณาธิการ</b>	18

## ส่วนที่ 1 บริบททั่วไป

### คณะกรรมการและผู้อำนวยการ

#### ลักษณะสำคัญขององค์กร

คณะกรรมการและผู้อำนวยการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าสู่ตลาดแรงงานมาเป็นระยะเวลานาน คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรทุกหลักสูตรมาเป็นระยะเวลานาน จัดการทั้งเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และวิถีการทุกแขนง อันส่งผลให้ความต้องการด้านคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เปลี่ยนไปจากเดิม คณะกรรมการและผู้อำนวยการ จึงมีการปรับปรุงทุกหลักสูตร ในปีพุทธศักราช 2554 เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ และสามารถตอบสนองความต้องการของสังคม ในภาครวมได้ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว คณะกรรมการและผู้อำนวยการฯ จึงมีคณะกรรมการบริหารทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยประธานหลักสูตรทุกหลักสูตรมีหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน

#### ประชญา

วิชาการเป็นเดิศ เทิดคุณธรรม นำชุมชนเข้มแข็ง

#### วิสัยทัศน์

คณะกรรมการและผู้อำนวยการ มุ่งพัฒนา อาจารย์ ให้มีความเป็นเดิศทางวิชาการเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คุณธรรม สืบสานศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของชุมชน

#### พันธกิจ

1. จัดการศึกษาให้มีคุณภาพ โดยมีการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) ทุกระดับ
2. สร้างเสริมและพัฒนาการศึกษาด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณภาพและสนองความต้องการของสังคม
3. พัฒนาแผนงานต่าง ๆ ตามภารกิจของคณะเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ
4. สร้างเสริมความร่วมมือในระดับสถาบัน และระดับชาติ ที่มีผลต่อการพัฒนาคณะ
5. สนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ พัฒนาวิชาชีพคณะ สถาบัน และท้องถิ่น
6. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนและสังคม
7. สร้างเสริมและพัฒนาบุคลากรในคณะ ให้มีความรู้ดี มีคุณธรรม ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และมีจิตสำนึกรักในการที่ช่วยเหลือสังคม
8. สร้างเสริม พัฒนา ทำนุบำรุง และเผยแพร่ศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย เพื่อช่วยเหลือสังคม
9. สร้างเสริมความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและการบริหารงาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการแก้ไขปัญหาในทุกหน่วยงานของคณะ

10. ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับทุกหน่วยงานในคณะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และการบริหารงานต่างๆ ตามภารกิจของคณะและสถาบัน
11. ส่งเสริมงานกิจการนักศึกษา เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์
12. พัฒนาระบบทekโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ในทุกระดับการศึกษาของคณะและสถาบัน

#### อัตลักษณ์ของบัณฑิต

“บัณฑิตนักปฏิบัติ ซื่อสัตย์ ออดทน มีจิตอาสา ก้าวหน้าเทคโนโลยี”

#### ค่านิยมร่วม

“อัตตานิจ ธรรมยันติ ปัณฑิตา บัณฑิต ย้อมฟื้กตนดี”

## ส่วนที่ 2

### ความสำคัญและความเป็นมา

#### หลักการและเหตุผล

คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดชัยภูมิ ได้หลักปรัชญาวิสัยทัศน์ ในการจัดการเรียนการสอนมาโดยตลอด และมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจที่สำคัญ ประการหนึ่ง คือ “สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนและสังคม” โดยคณะกรรมการฯ ได้ส่งเสริมให้ สาขาวิชาต่างๆ จัดกิจกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมหลากหลายรูปแบบ ทั้ง โครงการอบรมให้ความรู้ การบริการให้คำปรึกษา และการอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น เนื่องด้วยพันธกิจดังกล่าว หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ จึง ดำเนินการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม ซึ่งเป็นการให้ความรู้ เรื่องหนึ่งในระบบ ให้แก่ชุมชนลดาดsvay จังหวัด ปทุมธานี เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2556 ซึ่งมุ่งหวังให้ชุมชนเกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องหนึ่งในระบบและนำความรู้ต่องกล่าว ปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาหนึ่งในครอบครัวได้ ทั้งยังเป็นการสนับสนุนพันธกิจของคณะกรรมการฯ ตามที่กำหนด ไว้

ในการนี้ ด้วยพิจารณาเห็นว่าการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม ซึ่งดำเนินการโดยสาขาวิชานิติศาสตร์ เป็นโครงการที่มีคุณค่าเพราะการจัดการบริการวิชาการดังกล่าวมีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจยิ่ง ดังนั้น คณะกรรมการการบริการทางวิชาการแก่สังคม คณะกรรมการฯ และสังคมศาสตร์ จึงจัดให้มีการอุดหนุนเพื่อสรุป และรวบรวมองค์ความรู้อันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัด โครงการบริการทางวิชาการและการจัดการเรียนการสอนในโอกาส ต่อไป

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม
2. เพื่อศึกษากิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม
3. เพื่อค้นหาองค์ความรู้จากการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม
4. เพื่อนำองค์ความรู้จากการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้สำหรับ นักศึกษาและการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมในโอกาสต่อไป

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม
2. ได้ทราบกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม
3. ได้อิงค์ความรู้จากการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม
4. สามารถนำองค์ความรู้จากการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ สำหรับนักศึกษาและการจัด โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมในโอกาสต่อไป

## ส่วนที่ ๓

### เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการอุดหนาเรียน (การอุดความรู้)

##### ความหมายของการอุดหนาเรียน<sup>1</sup>

การอุดหนาเรียนหรือการอุดความรู้ คือ การสืบค้นความรู้ความเข้าใจ จากการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการสักด็ความรู้และประสบการณ์จากกลุ่มเป้าหมายที่ได้ร่วมปฏิบัติงาน พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน รายละเอียดของเหตุปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่ทำให้เกิดผลอย่างที่เป็นอยู่ รวมถึงความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานทั้งที่สำเร็จหรือล้มเหลว เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและสามารถเผยแพร่เพื่อการศึกษาเรียนรู้ได้

เป้าหมายของการอุดความรู้ คือ การนำความรู้และความเข้าใจในเรื่องการทำงานเพื่อให้กลุ่มคนหรือองค์กรนำไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน หรือสื่อสารกับคนอื่นที่สนใจ และทำให้สามารถทำงานได้ง่าย รวดเร็ว แห่งนี้ยังคงและได้ผลมากขึ้น

##### รูปแบบการอุดหนาเรียน

การอุดหนาเรียนโดยทั่วไปแบ่งเป็น 2 รูปแบบใหญ่ คือ

1. การอุดหนาเรียนเฉพาะประเด็น เป็นการอุดหนาเรียนที่เน้นเฉพาะกิจกรรมสำคัญของโครงการ และสามารถนำผลการอุดหนาเรียนจากกิจกรรมนั้น ๆ ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาโครงการให้ประสบความสำเร็จในอนาคต (Best Practice)

2. การอุดหนาเรียนทั้งโครงการ เป็นการอุดหนาเรียนทั้งระบบ โดยเริ่มตั้งแต่ความเป็นมาของโครงการ กระบวนการดำเนินงาน และผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดโครงการ

การเลือกใช้รูปแบบการอุดหนาเรียน<sup>2</sup> ต่างๆ นั้นจะต้องคำนึงถึง “ช่วงเวลาที่เหมาะสม” ในการดำเนินการและ “วัตถุประสงค์” ใน การอุดหนาเรียน ว่าห้องการรู้ หรือเข้าใจเรื่องใด และขั้นตอนเที่ยงไถ ในการอุดหนาเรียน 2 รูปแบบใหญ่ สามารถแบ่งออกเป็นรูปแบบย่อยได้ดังนี้

##### การอุดความรู้ที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน มี 4 รูปแบบ คือ

- 1) การทบทวนระหว่างการปฏิบัติ (After Action Review technique : AAR)
- 2) เทคนิคการทบทวนหลังการปฏิบัติ (Retrospective technique)
- 3) เทคนิคการประเมินประสิทธิผลการทำงาน (Performance Measurement : PM)
- 4) เทคนิคแผนที่ผลลัพธ์ (Outcome Mapping : OM)<sup>3</sup>  
(เทคนิคที่ 3 และ 4 ประยุกต์มาจาก ทฤษฎีการประเมินผลโครงการ)

<sup>1</sup> พลกฤษณ์ วงศ์วิรัตน์. เอกสารการอุดหนาเรียนการบูรณาการงานการบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัย : เรื่องการอบรมเชิงปฏิบัติการการเขียนเชิงวิชาการและการเขียนเชิงสร้างสรรค์. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

<sup>2</sup> ยุทธนาธ ศีดาภาส. อุดหนาเรียน...ไม่ยากอย่างที่คิด. 27 กุมภาพันธ์ 2550

<sup>3</sup> กนกวรรณ ชูเชิด และสกอร์ พรหมศิริ. การอุดหนาเรียน : วิธีวิทยาเพื่อสร้างการเรียนรู้สำหรับนักปฏิบัติการภาคประชาชน. 2548

วิธีทดสอบที่เรียนอาจจัดเป็นรูปตาราง ไขว้ (cross tab) ตามช่วงเวลาและ วัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

ช่วงเวลา/วัตถุประสงค์	ห้องโครงการ	เฉพาะกิจกรรม/เฉพาะประเด็น
ระหว่างดำเนินงาน	Outcome mapping (OM)	After Action Review technique (AAR)
หลังดำเนินงานเสร็จสิ้น	Performance Measurement (PM)	Retrospective technique

เทคนิคการทดสอบที่เรียนแต่ละวิธีมีแนวทางและจุดเด่นแตกต่างกัน ดังนี้

เทคนิค	แนวทาง	จุดเด่น
การทบทวนระหว่างการปฏิบัติ (After Action Review technique : AAR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ผิดพลาดได้ แต่ต้องไม่ผิดพลาดซ้ำๆ ให้ลึกเมื่อร้อน</li> <li>* คำาน 3 ชุด เพื่อข้อสรุปที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง</li> <li>* ชุดแรก เพื่อทำความเข้าใจเบื้องต้น ให้ตรงกัน</li> <li>* ชุดสอง เพื่อให้เห็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น และสร้างความเข้าใจถึงที่มาของปรากฏการณ์</li> <li>* ชุดสาม เพื่อการคิดกันวิธีการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ทำในระหว่างดำเนินโครงการ</li> <li>* ง่าย หมายความว่าการเริ่มต้น สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในบุคคล/องค์กร</li> <li>* ทำได้บ่อยๆ ใช้เวลาไม่นาน</li> <li>* เดือกด้วย ถูกเป็นประเด็นหรือรายกิจกรรม</li> </ul>
เทคนิคแผนที่ผลลัพธ์ (Outcome mapping : OM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ใช้ผลประเมินเป็นเครื่องมือในการกำหนดประเด็นการทดสอบที่เรียน</li> <li>* มี 3 ขั้นตอนในการทดสอบที่เรียน <ul style="list-style-type: none"> <li>* ขั้นแรก ทบทวนแผนงานโครงการ และ <u>เกณฑ์ชี้วัดความก้าวหน้า</u> โครงการ ให้เห็นความคาดหวังและ ความจริงที่เกิดขึ้นตรงกัน</li> <li>* ขั้นสอง วิเคราะห์เงื่อนไข ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (หนุน วาง ภายใต้ในและภายนอก)</li> <li>* ขั้นสาม กำหนดแนวทางทำต่อไป ให้ดีขึ้น</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ทดสอบที่เรียนระหว่างดำเนินงาน</li> <li>* ให้นำหนักกับคุณภาพการทำงานและการพัฒนาการของพฤติกรรม</li> <li>* ต้องใช้กับงานใช้ระบบการติดตาม ประเมินผลตามหลักการของแผนที่ผลลัพธ์ ท่านนี้ (การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปรับเปลี่ยนผู้ทรงคุณวุฒิ การบริหารจัดการ องค์กร)</li> <li>* ต้องเก็บข้อมูลตาม <u>ตัวชี้วัดต่อเนื่อง</u></li> </ul>

<b>เทคนิคการทบทวนหลังการปฏิบัติ (Retrospective technique)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 4 คำถาม เพื่อการได้รับบทเรียน</li> <li>* หนึ่ง เหตุที่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องแรงจูงใจที่เข้ามาร่วมงาน</li> <li>* สอง โครงการเกิดขึ้นเพราอะไร ความสำเร็จที่คาดหวังคืออะไร และอะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น</li> <li>* สาม อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดความจริงเช่นนี้</li> <li>* สี่ ได้เรียนรู้อะไรจากสิ่งที่เกิดขึ้น และจะมีข้อเสนอแนะอย่างไร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ทำให้ลังบบโครงการ ยอดบทเรียนต่างๆ แต่การเกิดขึ้นของโครงการกระบวนการดำเนินงานและผลลัพธ์</li> <li>* หมายความว่าการถอดบทเรียนโครงการที่ดำเนินเสร็จสิ้นและต้องการทำในลักษณะเดียวกันอีก</li> <li>* ใช้ระยะเวลา ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของโครงการ</li> </ul>
<b>การประเมินประสิทธิผลการทำงาน (Performance Measurement : PM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ต้องเห็นคุณค่า และเชื่อมั่นผลการประเมิน</li> <li>* ใช้ผลลัพธ์/ผลสำเร็จเป็นจุดเริ่มต้น</li> <li>* 3 ขั้นตอนในการถอดบทเรียน</li> <li>* หนึ่ง ทบทวนแผนงาน ผลงาน และผลการประเมิน</li> <li>* สอง วิเคราะห์เหตุปัจจัย ความสำเร็จ และไม่สำเร็จ</li> <li>* สี่ สร้างรายชื่อเสนอแนะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ถอดบทเรียนหลังเสร็จสิ้นโครงการ</li> <li>* หมายความว่างานที่มีระบบการติดตามประเมินผล และมีการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดได้</li> <li>* ตัวชี้วัดความสำเร็จต้องมีความชัดเจน</li> <li>* ถอดบทเรียนตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ</li> <li>* ใช้เวลา นาน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของโครงการ</li> </ul>

นอกจากนี้ยังมีวิธีการอื่นๆ ที่ใช้ถอดบทเรียน เช่น

Peer Assist : PA (การเรียนรู้จากเพื่อน) ซึ่งส่วนใหญ่จะทำให้ลังเริ่มดำเนินการรับรองนี้ โดยเชิญที่ปรึกษา หรือภาคีเครือข่าย “ที่มีการทำงานคล้ายคลึงกัน” มาพูดคุยกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์

Best Practice : BP (การเรียนรู้จากตัวอย่างที่ดี) ซึ่งต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ของตัวอย่างที่ดีร่วมกัน และมีการบันทึกผล จากนั้นจึงเชิญผู้ที่เห็นร่วมกันและทำตัวอย่างที่ดี มาเล่าสู่กันฟัง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ลิ่งที่ยากที่สุดในวิธีการนี้คือ การให้คำนิยาม “ตัวอย่างที่ดี” ว่าหมายถึงอะไร

#### ขั้นตอนการถอดบทเรียน

ขั้นตอนการถอดบทเรียนมี 6 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ขั้นการถอดบทเรียนในแต่ละประเภทอาจแบ่งขั้นตอนได้เป็น 6 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 และ 2 อาจเรียกว่า ขั้นเตรียมการ ส่วนตั้งแต่ขั้นที่ 3 เป็นต้นไปคือ ขั้นดำเนินการถอดบทเรียน ดังนี้

#### 1. เตรียมความพร้อม

ประกอบด้วย 3 ส่วนที่ต้องดำเนินการคือ

- 1) เตรียมกระบวนการ (ออกแบบ) เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
- 2) เตรียมบรรยายให้สูง และผ่อนคลาย ไม่มีสิ่งรบกวนการคิด
- 3) เตรียมตัวผู้เข้าร่วมให้พร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ ไม่มีเรื่องกังวล อาจใช้การนั่งสมาธิหรือการพูดคุยกันในเรื่องต่างๆ ก่อนเริ่มดำเนินกิจกรรม

## 2. เตรียมความเข้าใจ

คือการทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย กระบวนการ บทบาทของผู้เข้าร่วมก่อนที่จะเริ่มกระบวนการอุดหนุนที่เรียนในขั้นตอนต่อไป

## 3. เตรียมความพร้อม

เพื่อให้เห็นและเข้าใจที่มาที่ไปของการทำงานร่วมกันและตรงกันทั้งแรงจูงใจที่มาทำโครงการร่วมกัน เป้าหมายที่ต้องการ กิจกรรมที่ทำ ผลที่เกิดขึ้น ฯลฯ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์ ข้อมูล และสังเคราะห์บทเรียนในขั้นตอนต่อไป โดยเฉพาะการอุดหนุนทั้งโครงการหรือหลักการ ดำเนินงาน โครงการเสริมสร้างซึ่งมีข้อเท็จจริงต่างๆ ค่อนข้างมาก ขั้นตอนนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง อาจใช้ เครื่องมือที่เรียกว่า เส้นแบ่งเวลา เป็นเครื่องมือช่วยทบทวนความพร้อมได้ หากงานหรือ โครงการมีความซับซ้อนมาก ก็อาจจะจัดการพูดคุยกันก่อนจะมีการอุดหนุนจริง เพื่อ เตรียมตัวผู้เข้าร่วมอุดหนุนก่อนที่จะได้

## 4. วิเคราะห์ความสำเร็จ

เป็นการวิเคราะห์ผลงานที่เกิดขึ้นจริง และประเมินเทียบกับผลที่คาดหวังตามวัตถุประสงค์ หรือตาม ตัวชี้วัดที่มีอยู่ เพื่อแสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ได้มานั้นมีอะไรเกิดขึ้นมากกว่า น้อยกว่า หรือเท่ากัน ที่คาดหวังไว้หรือไม่ สิ่งที่วิเคราะห์ได้ต้องเป็นข้อมูลตาม “สภาพการณ์ที่ปรากฏขึ้นจริง” ไม่ใช่ความคิด การคาดเดา หรือความรู้สึก

## 5. วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

เป็นขั้นของการวิเคราะห์ว่า ผลงานที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ว่าจะได้มากกว่า น้อยกว่า หรือเท่ากันที่ คาดหวังไว้นั้น เกิดขึ้นได้อย่างไร มีอะไรที่สนับสนุน เสริม หรือขัดขวางในขั้นนี้ ควรวิเคราะห์ให้เห็นทั้ง ปัจจัยภายในและภายนอกโครงการหรือองค์กร ทั้งที่เกี่ยวกับการวางแผน กระบวนการทำงาน กิจกรรม และเป้าหมาย ตลอดจนบริบทของพื้นที่หรือสังคม

## 6. สังเคราะห์บทเรียนและข้อเสนอแนะ

หลังจากที่ทราบเหตุผลแล้วว่า ผลที่เกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร เพราะอะไร ซึ่งพูดคุยสู่ข้อสรุปว่า ได้ บทเรียนอะไรบ้าง ทั้งที่เกี่ยวกับการวางแผน กระบวนการทำงาน กิจกรรมและเป้าหมาย ตลอดจน บริบทของ นั้นที่หรือสังคมที่ต้องให้ความสำคัญ และควรต้องทราบว่า ควรทำสิ่งใดต่อไป ถึงได้ไม่การทำต่อ สิ่งใดที่ จำเป็นต้องทำแต่ต้องปรับปรุงวิธีการดำเนินการ โครงสร้างต้องทำสิ่งใด และจะทำได้อย่างไร

## หัวใจของการอุดหนุนที่เรียน

การอุดหนุนควรเป็นกระบวนการที่ผู้เข้าร่วมได้เข้ามาร่วมกันดึง ความรู้และประสบการณ์ที่แต่ละคนมี มากองรวมกัน ช่วยกันวิเคราะห์แยกแยะ และจับมาร่วมเป็นชุดความรู้ในเรื่องต่างๆร่วมกัน การอุดหนุนมีหลัก ประเภท แต่ละประเภทต้องให้ความสำคัญ 4 ประการในการดำเนินการ หรืออาจเรียกว่า หัวใจ 4 ห้องของการอุดหนุน ได้แก่

หัวใจห้องที่หนึ่ง คือ “คน” ที่เข้าร่วมซึ่งมีมุ่งมองแตกต่าง ได้แก่

1. กลุ่มเป้าหมาย หรือผู้รับบริการ จะให้มุ่งมองของ “ผู้รับ” ว่าสิ่งที่ได้รับเป็นที่พอใจหรือไม่ เพราจะอะไร ได้อ่าย่างที่ผู้จัดภาคหัวเรื่อไป
2. ผู้ดำเนินการจัดกิจกรรม/โครงการ จะมีมุ่งมองของผู้ให้และผู้จัดการ มีข้อมูล ประสบการณ์ในการเตรียมการ การประสานกับกลุ่มเป้าหมาย วิทยากร ผู้บริหาร และอื่นๆ รวมทั้งเงื่อนไข ข้อจำกัดต่างๆ ในการทำงาน
3. ผู้บริหารจะให้มุ่งมองของผู้สนับสนุน ได้คือจะสนับสนุนอะไร ได้หรือไม่ได้ เพราะข้อจำกัดหรือเงื่อนไขอะไร
4. ผู้ประเมินจะให้มุ่งมองจากมาตรฐานคิดเห็น ประสบทวิเคราะห์บางอย่างเพื่อแลกเปลี่ยนกัน มุ่งมองกับกลุ่มอื่น

หัวใจห้องที่สอง คือการสนทนากลุ่ม หรือการพูดและฟัง เพื่อการพูดคุยกับคนจำนวนมากที่คิดเห็นแตกต่างกันอาจเกิดความขัดแย้งได้ แต่ถ้าเรา ฟังอย่างตั้งใจ อย่างเอาใจใส่ ไม่รีบตอบ โต้ คุยเพื่อเปิด มุ่งมองใหม่ๆ และไม่ค่านดัดสินใจโดยใช้ฐานคิดของตนเองตัดสินความคิด มุ่งมองคนอื่น ความขัดแย้งก็จะไม่เกิดขึ้น

หัวใจห้องที่สาม คือ การตั้งคำถาม ที่ไม่จำเป็นต้องมาก แต่ต้อง คำัญ เป็นประโยชน์ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ หรือข้อเท็จจริง และนำไปสู่ความรู้และความเข้าใจใหม่ร่วมกัน ซึ่งควรให้น้ำหนักกับการบททวนอดีต(ความคาดหวัง แรงจูงใจ ผลที่เกิดขึ้นจริงฯ) เพียง  $\frac{1}{4}$  ของเวลาที่มีก็พอ ให้น้ำหนักกับการวิเคราะห์ว่า ทำไปถึงเกิดผลอย่างนี้  $\frac{1}{4}$  ของเวลา เช่นกัน และควรให้น้ำหนักครึ่งหนึ่งของเวลาที่มีอยู่กับการตอบคำถามที่เกี่ยวกับ การสังเคราะห์บทเรียนและถึงที่ควรต่อไป

หัวใจห้องที่สี่ คือ การสะท้อนกลับ (Reflect) ภายหลังการอุดบทเรียน ควรให้ทุกคนได้สะท้อน ความคิด ความรู้สึก และความรู้ที่เตะลูก ได้จากการอุดบทเรียน ไม่ว่าจะเป็นด้านคือด้านที่ต้องปรับปรุงกีดามเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ให้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้เข้าร่วมการอุดบทเรียนอาจมีไม่ครบถ้วนกันก็ได้ แต่ควรตระหนักเสมอว่า ผู้เข้าร่วมที่แตกต่างกันบ่อมให้มุ่งมองที่แตกต่างหากหลาย และการมีคืนที่เกี่ยวข้องครบถ้วนฝ่ายย่อมสร้างความสมบูรณ์ของมุ่งมอง ประสบบทเรียนที่จะได้มากกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมที่ไม่ครบถ้วนกัน

#### การบันทึกบทเรียน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. การเตรียมตัวก่อนบันทึกบทเรียน เป็นขั้นตอนที่ผู้จัดบันทึกการเตรียมความพร้อมก่อนบันทึก บทเรียนใน 4 ประเด็น คือ
  - 1.1) ศึกษารายละเอียดของโครงการ/กิจกรรม ที่จะอุดบทเรียน
  - 1.2) ศึกษารายละเอียดการอุดบทเรียนเกี่ยวกับกรอบแนวคิด ขั้นตอนการอุด
  - 1.3) การบันทึกข้อมูลและวิธีการจัดกิจกรรมอุดบทเรียน

- 1.4) เตรียมความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ
2. การบันทึกข้อมูลการสอนบทเรียน ข้อมูลที่ต้องจดบันทึกระหว่างการสอนบทเรียน คือ
- 2.1) ข้อมูลขั้นตอนและวิธีการจัดกิจกรรมสอนบทเรียน
  - 2.2) ข้อมูลการเล่าเรื่อง การวิเคราะห์ และการอภิปรายของผู้ร่วมสอนบทเรียน
  - 2.3) ข้อมูลบรรยายของระหว่างการสอนบทเรียน
3. การสรุปและรายงานการสอนบทเรียน ผู้จดบันทึกต้องอ่านหรือส่งรายงานการสอนบทเรียนให้ที่ประชุมของผู้ร่วมสอนบทเรียนและทีมงานการสอนบทเรียน ได้รับทราบข้อมูลที่จดบันทึกไว้ เพื่อให้มีการปรับแก้และเพิ่มเติมให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยบทเรียนที่ถูกดัดแปลงได้ต้องได้รับการสรุปให้เห็นอย่างน้อย 2 ประเด็น คือ
- 3.1) อะไรคือสิ่งที่ดีอยู่แล้วและควรทำต่อไปเพื่อกลับไปวางแผนพัฒนา ลงมือทำ แล้วตามด้วยการวิจัยให้ก้าวหน้าต่อเนื่องเป็น D&R (Development and Research)
  - 3.2) อะไรคือสิ่งที่ซับกพร่องเป็นจุดอ่อน และควรจะปรับปรุงอย่างไร มีความรู้พื้นฐานที่จะปรับปรุงหรือไม่ ถ้าไม่ ควรทำวิจัยเพื่อหาแนวทางปรับปรุง เป็นการวิจัยแล้วพัฒนา แบบ R&D (Research & Development)

#### **การเขียนรายงานการสอนบทเรียน แบ่งเป็น 3 หัวข้อหลัก ดังนี้**

1. ความเป็นมาของโครงการ/กิจกรรม ที่จะสอนบทเรียน วัตถุประสงค์ของการสอนบทเรียน
2. การเตรียมการสอนบทเรียน เป็นการเล่ารายละเอียดของขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ วิธีการ ทีมงาน บทบาทหน้าที่ กรอบแนวคิด เทคนิคการสอนบทเรียน กลุ่มเป้าหมายที่ร่วมสอนบทเรียน และปฏิทินการสอนบทเรียน
3. เนื้อเรื่องการดำเนินการสอนบทเรียน เป็นการเล่ารายละเอียดซึ่งครอบคลุม
  - 3.1) ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงของผู้ร่วมสอนบทเรียน
  - 3.2) วิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน
  - 3.3) สิ่งที่ทำได้เป็นอย่างเดียวจากการปฏิบัติ
  - 3.4) ข้อเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานต่อไปให้ดีที่สุด
  - 3.5) ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน
  - 3.6) ข้อเสนอแนะวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

#### **การติดตามการนำบทเรียนไปใช้ประโยชน์**

ขั้นตอนนี้มุ่งเน้นการนำบทเรียนที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงานไปใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานต่อไปมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนี้ หัวหน้าทีมหรือผู้ดำเนินการสอนบทเรียนควรมีการนิเทศหรือติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ เพื่อตรวจสอบว่ามีการนำบทเรียนไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงไร เพราเหตุใด

## ส่วนที่ 4

### วิธีการดำเนินงาน

**กลุ่มเป้าหมายหรือเรื่องที่ใช้ในการอุดหนูเรียน (การอุดความรู้)**

โครงการที่ใช้ในการอุดหนูเรียนคือ โครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม โดยสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมจัดโครงการคลินิกกฎหมายเคลื่อนที่พัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้ความรู้ เรื่องปัญหาหนึ่งในระบบ แก่เทศบาลเมืองลาด爽 จังหวัด ปทุมธานี ซึ่งมีผู้เข้ารับบริการจำนวน 100 คน เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2556

**ผู้เข้าร่วม/ตัวแทนสมาคมโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมที่เข้าร่วมการอุดหนูเรียน**

อาจารย์ Jenpol ทองยืน และอาจารย์กรณัท สร้อยทอง

**ผู้ดำเนินการอุดหนูเรียน**

อาจารย์วิชัย ลิงห์ชอม และอาจารย์จิรชัชติร์ เรืองเขียน

**ผู้จดบันทึกและเรียนรู้เอกสารการอุดหนูเรียน**

อาจารย์จิรชัชติร์ เรืองเขียน

**วันเวลาและสถานที่ในการอุดหนูเรียน**

วันพุธที่ 29 พฤษภาคม 2557 เวลา 13.00-15.00 น. ณ ห้องประชุมองค์ประกอบสังคม

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

**เครื่องมือที่ใช้ในการอุดหนูเรียน**

1. เอกสารบันทึกการประชุม/ ระดมความคิด (Brain Storming) ของผู้เข้าร่วมอุดหนูเรียน
2. การอุดข้อมูลบันทึกเสียง/ การแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม โดยมุ่งอุดหนูเรียนในด้าน
  - 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม
  - 2) กิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการโครงการบริการทางวิชาการ
  - 3) องค์ความรู้ที่ได้จากการดำเนินงาน

**รูปแบบการอุดหนูเรียนที่เลือกใช้**

การประเมินประสิทธิผลการทำงาน (Performance Measurement : PM)

**ขั้นตอนการอุดหนูเรียน**

ขั้นตอนการอุดหนูเรียน ประกอบด้วย

1. ขั้นเตรียมการอุดหนูเรียน
2. ขั้นดำเนินการอุดหนูเรียน
3. ขั้นเขียนรายงานการอุดหนูเรียน
4. ขั้นติดตามการประชุมต่อไป

ส่วนที่ ๕  
ผลการดำเนินการ

**ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม**

ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม แบ่งได้ 2 ประเภท คือ ปัจจัยเชิงบวก และปัจจัยเชิงลบ (อุปสรรค)

**ปัจจัยเชิงบวก ได้แก่**

1. อาจารย์และนักศึกษามีความรู้ความสามารถในการให้บริการ
2. วิทยากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่บรรยายและมีกิจกรรมบรรยายที่น่าสนใจ
3. อาจารย์และนักศึกษามีการเตรียมความพร้อมที่ดีก่อนการให้บริการ เพราะทุกคนมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ในด้านขั้นตอนการทำงาน ซึ่งการเตรียมความพร้อมที่ดี ประกอบด้วย
  - การวางแผน การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนและการรับบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน
  - การลงสำรวจพื้นที่ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ เพื่อตรวจสอบสิ่งที่อาจเป็นปัจจัยในการ ให้บริการ
  - การประชาสัมพันธ์โครงการและพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้นำชุมชน
  - การปรับเวลาในการให้บริการตามสภาพวิถีชีวิตของชาวบ้าน
  - การปรับแผนและกลยุทธ์เพื่อกำหนดภาระหน้า
4. อัชญาศัยที่เรียนง่ายเป็นกันเองของผู้ให้บริการ ทำให้ชาวบ้านรู้สึกสบายใจและไว้วางใจ จึงให้ความร่วมมือในการจัดโครงการเป็นอย่างดี
5. กิจกรรมสัมพันธ์ช่วยสร้างมุขย์สัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและชาวบ้านที่มารับบริการ
6. การสร้างทัศนคติเชิงบวกแก่นักศึกษาที่ช่วยงานในการให้บริการช่วยให้การดำเนินงานคล่องตัว
7. การเป็น “แบบอย่างที่ดี” ( Role Model ) ของอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมีประสบการณ์ในการให้บริการแก่ชุมชนช่วยสร้างจิตสำนึกด้านจิตอาสาแก่นักศึกษาที่ต้องการเข้าช่วยงานด้านการบริการวิชาการ
8. ความผูกพันและการเข้าใจอันดีต่อกันก่อเกิดเป็นความสามัคคีในการทำงาน スタイルความดีด้วยที่มีอยู่ให้หมดไป และเกิดความเห็นใจกันเนื่องจากทุกคนมีประสบการณ์ร่วมกันในการทำงาน
9. ผู้ข้าอบรมมีความใฝ่รู้และให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมเป็นอย่างดี
10. งบประมาณสนับสนุนจากสถาบันด้านสังกัดที่จัดสรรองรับงานเหมาะสมสมก่อให้เกิดความคิดเห็นตัวในการดำเนินงาน
11. งบสนับสนุนจากภายนอกสถาบัน หรือ “ผู้ที่สนใจกันโดย” ( Connection )
12. สถานที่และอุปกรณ์มีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการจัดกิจกรรม ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ
13. การปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์

### ปัจจัยเพิ่งลบ (อุปสรรค) ได้แก่

1. งบสนับสนุนไม่พอเพียง
2. ระเบียบในการเบิกจ่ายงบประมาณก่อให้เกิดปัญหาเบิกจ่ายล่าช้า
3. ความล่าช้าในการอนุมัติงบ ทำให้การจัดกิจกรรมคลาดเคลื่อนจากแผนที่กำหนด
4. การกำหนดพื้นที่บริการ (พื้นที่เป้าหมายในการใช้บริการวิชาการ) ทำให้ไม่สามารถเบิกงบสนับสนุนได้ในกรณีที่ต้องซักการบริการนอกเขตพื้นที่เป้าหมาย

กิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ประกอบด้วย

#### 1. การประสานงานกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

- 1) การประสานงานกับผู้เข้ารับการบริการ เพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ในการให้บริการ รวมถึงการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ ในการจัดโครงการ
- 2) การติดต่อประสานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อขอความอนุเคราะห์สถานที่ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลากรที่ช่วยในการดำเนินงาน

#### 2. การสนับสนุนจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

- 1) ระดับคณะกรรมการบริหารฯ ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ บานพาหนะและบุคลากรในการดำเนินงาน
- 2) ระดับบุคคล มีส่วนร่วมและให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงาน

องค์ความรู้ที่ได้รับจากการสอบถามที่เรียน

องค์ความรู้จากการสอบถามที่เรียนแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ องค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม และองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน

#### 1. องค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม

ประสบการณ์จากการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ 2 ด้าน ได้แก่ กลไก และ ระบบในการดำเนินงาน ดังนี้

ด้านกลไก มี 3 องค์ประกอบคือ “คน เงิน ของ”

กลไกที่ 1 “คน” คือ สมาชิกในกลุ่มทำงานคร่าวมคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการจัดโครงการ บริการทางวิชาการแก่สังคม ดังนี้

- 1) วิทยากรและอาจารย์ครัวเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านวิชาการ รวมทั้ง ความมีกลวิธีที่นำเสนอในเพื่อการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) นักศึกษาที่เข้าร่วมปฏิบัติงานในโครงการคร่าวมที่จิตอาสาในการให้บริการ
- 3) สมาชิกทุกคนต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตนและรับผิดชอบหน้าที่เป็นอย่างดี

กลไกที่ 2 “เงิน” คือ งบประมาณ สำหรับการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมควรมีแหล่งสนับสนุนอย่างน้อย 2 แหล่ง คือ

1) สถาบันต้นสังกัดควรจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อให้การจัดโครงการ บริการทางวิชาการเกิดการดำเนินงานที่คล่องตัว

2) กลุ่มผู้รับผิดชอบโครงการควรแสวงหางบสนับสนุนจากภายนอกสถาบันต้นสังกัด เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในดำเนินโครงการบริการทางวิชาการมากยิ่งขึ้น

กลไกที่ 3 “ของ” คือ สิ่งของที่ใช้ในการดำเนินงาน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) สิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น อุปกรณ์ วัสดุครุภัณฑ์ ซึ่งต้องเตรียมให้พร้อมและครบถ้วน

2) สิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น แผนการทำงาน ข้อมูลที่จำเป็น ข้อตกลง ระเบียบวิธี ความรู้ด้านทฤษฎี กลยุทธ์และขั้นตอนการทำงาน ซึ่งต้องมีความชัดเจนเพื่อการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย

ด้านระบบการดำเนินงาน มีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า ขั้นตอนปฏิบัติ และผลผลิต

ส่วนที่ 1 ปัจจัยนำเข้า กือจำนวนสมาชิกที่เพียงพอ สามารถทุกคนในกลุ่มนี้ความรู้และความพร้อมในการทำงาน งบประมาณที่เพียงพอและมีความพร้อมด้านสิ่งของที่ใช้ในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนปฏิบัติ คือขั้นตอนที่จำเป็นในการทำงาน แบ่งได้ 2 ส่วน ดังนี้  
ขั้นตอนการเตรียมการก่อนการให้บริการ และขั้นตอนระหว่างการจัดการบริการ

ขั้นตอนการเตรียมการก่อนการจัดการบริการ ได้แก่

1) การประชุมวางแผนการทำงาน กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ ข้อตกลงที่ชัดเจนเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2) การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบและกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนทุกขั้นตอน

3) การเลือกวิทยากรที่มีความรู้และความสามารถเหมาะสมกับหัวข้อในการบรรยาย

4) การประสานงานกับชุมชนและการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวการให้การบริการ

5) การลงสำรวจพื้นที่จริงก่อนการให้บริการทางวิชาการ

6) การปรับเปลี่ยนสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพโครงการ ในแต่ละพื้นที่  
(ถ้าจำเป็น)

ขั้นตอนระหว่างการจัดการบริการ ได้แก่

1) การประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน

1) การปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนที่กำหนดและที่ได้รับมอบหมาย

2) การจัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3) การปรับแผนและกลยุทธ์เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (ถ้าจำเป็น)

4) การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5) การสำรวจความต้องการในการรับการบริการทางวิชาการในครั้งต่อไป

ข้อตอนทั้งหมดนี้ช่วยให้การบริการงานดำเนินไปอย่างราบรื่นหรือเกิดปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันท่วงที อันจะส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

**ส่วนที่ 3 ผลลัพท์ คือ ผลความสำเร็จของการให้บริการ แบ่งได้ 2 ส่วน “ได้แก่ ความสำเร็จที่ได้ตามความคาดหวัง และความสำเร็จที่มากกว่าความคาดหวัง**

#### **ความสำเร็จที่ได้ตามความคาดหวัง**

- 1) ความสำเร็จเชิงคุณภาพ : ชาวบ้านเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องเรื่องหนึ่งในระบบ
- 2) นักศึกษาที่ร่วมคณะทำงานได้ความรู้และความเข้าใจในการให้บริการด้านปรึกษาแก่ชาวบ้าน ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ระบุไว้ในหลักสูตร

#### **ความสำเร็จที่มากกว่าความคาดหวัง**

- 1) ความสำเร็จเชิงปริมาณ : เป้าหมายผู้รับบริการ 50 คน แต่เกินความคาดหวัง เพราะมีผู้เข้ารับบริการมากกว่า 80 คน
- 2) ชาวบ้านโกรศพที่ขอคำปรึกษาและส่งหนังสือขอบคุณถึงผู้ดำเนินโครงการ
- 3) นักศึกษาได้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของผู้ที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายว่าควรมีคุณสมบัติอะไรบ้าง และเห็นความสำคัญในการเรียนวิชากฎหมายอย่างแท้จริง เพราะได้เห็นปัญหาและเข้าใจความทุกข์ของชาวบ้านด้วยตนเอง นักศึกษาจึงเกิดความศรัทธาในวิชาชีพและการให้บริการแก่ชุมชน รวมถึงเกิดจิตอาสาอย่างแท้จริง
- 4) การได้รับความร่วมเป็นอิสระดีจากชาวบ้าน ซึ่งเกิดจากอัธยาศัยที่เรียบง่ายเป็นกันเองของผู้ให้บริการ ทำให้ชาวบ้านรู้สึกสบายใจและไว้วางใจ
- 5) มนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้การบริการและชาวบ้านที่มารับบริการ ซึ่งเป็นผลจากการจัดกิจกรรมสัมพันธ์
- 6) ทัศนคติเชิงบวกของนักศึกษาที่ช่วยงานในการให้บริการช่วยให้การดำเนินงานคล่องตัว
- 7) จิตสำนึกลด้านจิตอาสาของนักศึกษาที่เข้าร่วมงานด้านการบริการวิชาการ ซึ่งเกิดจากการได้เห็น “แบบอย่างที่ดี” ( Role Model ) ของอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมีประสบการณ์ในการให้บริการแก่ชุมชน
- 8) ความผูกพันและการเข้าใจอันดีต่อกันก่อให้เกิดเป็นความสามัคคีในการทำงาน สร้างความขัดแย้งที่มีอยู่ให้หมดไป และเกิดความเห็นใจกันเนื่องจากทุกคนมีประสบการณ์ร่วมกันในการทำงาน
- 9) ผู้เข้าอบรมมีความใส่รู้และให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมเป็นอย่างดี
- 10) ชุมชนได้รู้จักและเข้าใจ “ตัวตนของคณะกรรมการชุมชนยouth และความหวังยาลักษภูมิจันทร์ เกษม” จึงตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้ารับการศึกษาเพิ่มหัวเรียนราย ซึ่งนับว่าเป็นผลลัพธ์เนื่องจากการจัดโครงการบริการวิชาการ ที่ถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ที่คุ้มค่าวิธีหนึ่ง
- 11) การทำวิจัยต่อยอดจากภาคประชาชนเป็นปัญหาที่ใช้ในการให้บริการทางวิชาการ

## 2. องค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน ได้แก่

- 1) การเป็น “แบบอย่างที่ดี” ( Role Model ) ของอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมีประสบการณ์ในการให้บริการแก่พุฒนชั้นช่วงเริ่มต้นด้านจิตอาสาแก่นักศึกษารุ่นต่อไปที่จะเข้าช่วยงานด้านการบริการทางวิชาการในอนาคต ซึ่งนักศึกษารุ่นใหม่จะเป็นกำลังสำคัญและเป็น “แบบอย่างที่ดี” ต่อไป
- 2) การสร้างทัศนคติเชิงบวกแก่นักศึกษาที่ช่วยงานด้านการให้บริการทางวิชาการ จะช่วยให้นักศึกษาเห็นคุณค่าของการเรียนวิชาด้านนิติศาสตร์ ภาคภูมิใจในวิชาชีพ และตระหนักรถึงคุณค่าของตน อันจะเป็นประโยชน์สัม kron ต่อไปในภายหน้า
- 3) วิธีการทำงาน และการแก้ปัญหาในการจัดให้บริการทางวิชาการแก่สังคมถือเป็นความรู้ที่มีคุณค่า สำหรับนักศึกษาที่จะได้ประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ได้ด้วยตนเอง
- 4) การทำงานเป็นหมู่คณะ (Teamwork) ใน การจัดโครงการบริการวิชาการเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ควรปลูกฝังถ่ายทอดให้นักศึกษา ด้วยวิธีการส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ โดยกำหนดหน้าที่ รับผิดชอบ ในแต่ละขั้นตอนของการทำงาน นักศึกษาจะได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน อันจะก่อให้ความเข้าใจ ความเห็นใจ และ ความสามัคคีในหมู่คณะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ที่กว้างขวางต่อไปในอนาคต
- 5) การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม คือกระบวนการที่อนเอกสารลักษณ์และอัตลักษณ์ของท้องถิ่นสถาบัน ดังนั้น การกำหนดให้นักศึกษามีส่วนเข้าร่วมโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมย่อมเป็นกลไกที่ดีในการฝึกฝนและอบรม นักศึกษาให้เป็นบุณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมและประเทศชาติ

## ส่วนที่ 6

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล

การดอคูเมนท์เรียนโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม ได้ผลดังนี้  
ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินงาน ประกอบด้วย

#### 1. ปัจจัยเชิงบวก ได้แก่

- 1) ผู้รับบริการที่ให้ความร่วมมือ
- 2) วิทยากรและสมาชิกในคณะกรรมการที่มีทักษะภาพ
- 3) งบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน
- 4) สถานที่และอุปกรณ์ที่พร้อมเพียง
- 5) ระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน

#### 2. ปัจจัยเชิงลบ (อุปสรรค) ได้แก่

- 1) งบประมาณที่ไม่พอเพียง
- 2) ระเบียบในการเบิกจ่ายงบประมาณ
- 3) ความล่าช้าในการอนุมัติงบ
- 4) การกำหนดพื้นที่บริการ โดยสถาบันต้นสังกัด (พื้นที่เป้าหมายในการจัดการบริการทางวิชาการ)

#### 3. กิจกรรมที่มีส่วนช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการบริการทางวิชาการแก่สังคม ได้แก่

- 1) การประสานงานกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 2) การสนับสนุนจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

#### องค์ความรู้ที่ได้รับจากการดอคูเมนท์เรียน ประกอบด้วย

1) องค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม ได้แก่  
กลไกครบถ้วนเพียงพอ และระบบในการดำเนินงานที่ชัดเจน

2) องค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน ได้แก่

- การเป็น “แบบอย่างที่ดี” (Role Model) ของอาจารย์และนักศึกษาที่เข้าร่วมการให้บริการ
- การสร้างทัศนคติเชิงบวกแก่นักศึกษาที่ช่วยงานด้านการให้บริการทางวิชาการ
- การเรียนรู้วิธีการทำงานและการแก้ปัญหาผ่านการทำงานจริงจากการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
- การปลูกฝังถ่ายทอดการทำงานเป็นหมู่คณะ (Teamwork) ให้แก่นักศึกษา ด้วยวิธีการส่งเสริมให้  
นักศึกษาเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

## ข้อเสนอแนะ

- 1) คณะทำงานไม่ควรรอการอนุมัติงบประมาณเพื่อรออาจจะไม่ทันต่อการดำเนินงาน แต่ควรหางบประมาณจากแหล่งอื่นๆ ไว้เป็นแผนสำรองด้านงบประมาณ
- 2) ในกรณีที่ผู้เข้ารับการบริการมีจำนวนน้อยกว่าเป้าหมายของแผน คณะทำงานต้องมีผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน หรือ อบจ. ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา เพราะทัวหน้าชุมชนจะช่วยนำลูกบ้านเข้าร่วมรับบริการได้ทันท่วงที
- 3) เนื้อหาในบรรยายความรู้ต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- 4) วิทยากรต้องมีลักษณะระตื่อรื่น มีความรู้ความสามารถเท็จจริงในหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย
- 5) เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินกว่าเป้าหมาย การมี “สื่อสาร” (connection) หรือ “เครือข่าย” เป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดการขับเคลื่อนต่างๆ ได้ง่ายขึ้นและจะช่วยให้มีผู้เข้ารับบริการได้ตามแผนและลดปัญหาความไม่ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

## บรรณานุกรม

กนกภรณ์ ชูเชิด และสครรจ์ พรมศิริ. (2548). การอุดมทเรียน : วิธีวิทยาเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้สำหรับ

นักปฏิบัติการภาคประชาสังคม.

พลกฤษณ์ วีวัฒน์. (2555). เอกสารการอุดมทเรียนการบูรณาการงานการบริการวิชาการแก่สังคมกับ

การเรียนการสอนและการวิจัย : เรื่องการอบรมเชิงปฏิบัติการการเขียนเชิงวิชาการและการเขียน

เชิงสร้างสรรค์. คณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

ยุทธดนัย สีดาหล้า. (2550). อุดมทเรียน...ไม่ยากอย่างที่คิด. <http://newsser.fda.moph.go.th/rumthai/asu/download.php>.