

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ชื่อผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยฤทธิ์ ศิลาเดช มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ราชบุรี

ปีที่วิจัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (ตุลาคม 2551 ถึง กันยายน 2552)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ สำรวจความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัย จัดทำแผน ยุทธศาสตร์การให้บริการทุกภารกิจที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัย และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับภารกิจและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษา ย้อนหลังนับจากปีที่มีนักศึกษาสำเร็จการศึกษาล่าสุดไม่เกิน 10 ปี จำนวน 45 คน ได้มา โดยวิธี ใช้ เครือข่าย(Snowball Sampling) นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 652 คน ได้มา โดยวิธี สุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ ตามคณะที่สังกัด (Stratified Random Sampling) ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และ หัวหน้าหน่วยงานราชการสำคัญในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงครามที่มีความ เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ได้มาโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน จำนวน 216 คน ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของ หรือผู้บริหารสถานประกอบการ ได้มา โดย วิธีใช้ เครือข่าย (Snowball Sampling or Network Sampling) สถานประกอบการ ในเขตพื้นที่จังหวัด ราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 26 คน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่นายก องค์การบริหารส่วนตำบล หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 21 คนได้มาโดยวิธีใช้ เครือข่าย (Snowball Sampling or Network Sampling) จากผู้มีตำแหน่งในพื้นที่จังหวัดราชบุรี และ สมุทรสงคราม และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คนได้มาโดยวิธีการเจาะจง(Purposive Sampling) จาก ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้มีตำแหน่งในคณะ กรรมการสภาวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 6 กลุ่มเป้าหมาย 1,002 คน ขั้นตอน การศึกษาประกอบด้วย การ สอบถาม และการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างข้างต้นทุกกลุ่ม เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของมหาวิทยาลัย และความต้องการที่แท้จริงที่ประสงค์ให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ จากนั้นจึงนำมา จัดทำ แผนการให้บริการทุกภารกิจที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง แผนการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับภารกิจและกลุ่มเป้าหมาย

ผลการศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

1. นักศึกษาปัจจุบันมีความต้องการ โดยรวม เรียงลำดับความต้องการจากมาก ไปน้อย คือ ความต้องการด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ความต้องการด้าน การจัดการเรียนการสอน ความต้องการด้านการให้คำปรึกษา และ ความต้องการด้านกายภาพเพื่อ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต
2. นักศึกษาปัจจุบันมี ความ พึงพอใจต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เรียงลำดับจากมากไป น้อยสามอันดับแรกคือ การบริการสื่อเทคโนโลยีแก่นักศึกษาเพื่อการ นำเสนอผลงาน ห้องสมุดมีหนังสือพิมพ์ที่หลากหลายและมีระบบสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และ สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยที่สวยงาม มีความเป็น ธรรมชาติ

3. ศิษย์เก่ามีความพึงพอใจในด้านการเรียนการสอน ด้านวิจัย บริการวิชาการ และด้านอื่นๆในระดับมาก ประเด็นที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยแก้ไขปรับปรุง ได้แก่ การเปิดสอนภาคพิเศษระดับปริญญาตรีภาษาจีนและภาษาอังกฤษ การทำให้ผู้ปกครองยอมรับคุณภาพของมหาวิทยาลัย การสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยให้เป็นสถานที่น่าเข้าไปศึกษา เป็นต้น

4. ผู้ประกอบการมีความต้องการรับบริการจากมหาวิทยาลัยทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดการศึกษา ด้านการจัดการวิจัย ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริการวิชาการ

5. ผู้ประกอบการ อยากให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันสำคัญของจังหวัด มีส่วนสำคัญในการสร้างและผลิตบุคลากร สร้างชุมชนที่เข้มแข็งและความเจริญในท้องถิ่น

6. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความต้องการ รับบริการจากมหาวิทยาลัย ด้านการวิจัยในระดับมากที่สุด รองลงไปได้แก่ ด้านการจัดการศึกษา ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านการบริการวิชาการ

7. ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินมากที่สุด ได้แก่ การเป็นมหาวิทยาลัยของท้องถิ่น ทำหน้าที่พัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ท้องถิ่น สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น เผยแพร่งานวิจัยสู่หน่วยงานในท้องถิ่น เปิดสอนปริญญาเอก อบรม นักศึกษาด้านความซื่อสัตย์ คุณธรรม จริยธรรมสอน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ขยายวิชาที่เปิดสอน ให้ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและตลาดแรงงาน ควรทำองค์กรให้เป็นศูนย์กลางให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่ท้องถิ่น ให้นักศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นมีส่วนร่วม

8. แผนยุทธศาสตร์การให้บริการทางการศึกษา กำหนดเป็นแผนระยะสามปี คือ ปีการศึกษา 2553- 2556 โดยกำหนด วิสัยทัศน์ ไว้ว่า “เป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นที่ไว้วางใจของ ชุมชนสังคม การให้บริการทางวิชาการได้รับการยอมรับว่าได้มาตรฐานสากล” อยู่ภายใต้พันธกิจ 5 ประการ เป้าประสงค์ 4 ข้อ ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น กลยุทธ์ 16 กลยุทธ์ และ ตัวชี้วัดความสำเร็จของ ทั้งหมด 38 ตัวชี้วัด

9. แผนยุทธศาสตร์ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย กำหนดเป็นแผนระยะสามปี คือ ปีการศึกษา 2553- 2556 โดยกำหนด วิสัยทัศน์ ไว้ว่า “เป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นที่รู้จักของ ชุมชนสังคม” กำหนด พันธกิจ 4 ประการ เป้าประสงค์ 4 ข้อ ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น กลยุทธ์ 12 กลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จตามกลยุทธ์ ทั้งหมด 19 ตัวชี้วัด