



239

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และการอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ครั้งนี้ เป็นการศึกษาในลักษณะการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research, PAR) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย คิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาย้อนหลังนับจากปีที่มีนักศึกษาสำเร็จการศึกษาล่าสุดไม่เกิน 10 ปี จำนวน 45 คน ได้มาโดยวิธี ใช้เครือข่าย (Snowball Sampling) นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 652 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามคณะที่สังกัด และผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และหัวหน้า หน่วยงานราชการสำคัญในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีและจังหวัดสมุทรสงครามที่มีความเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ได้มาโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน จำนวน 216 คน ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของหรือผู้บริหารสถานประกอบการได้มาโดยวิธีเจาะจงเฉพาะสถานประกอบการที่เป็นหน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาไม่เกินสามปีย้อนหลัง และสถานประกอบการทั่วไป ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีและสมุทรสงคราม จำนวน 26 คน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 21 คน ได้มาโดยวิธี ใช้เครือข่าย (Snowball Sampling) จากผู้มีตำแหน่งในพื้นที่จังหวัดราชบุรีและสมุทรสงคราม และ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ได้มาโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็น ผู้มีตำแหน่งในคณะกรรมการสภาวิชาการ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 6 กลุ่มเป้าหมาย 1,002 คน ขั้นตอนการศึกษาประกอบด้วย การสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างข้างต้นทุกกลุ่ม เกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และความต้องการที่แท้จริงที่ประสงค์ให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ จากนั้นจึงนำมาจัดทำแผนการให้บริการทุกภารกิจที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง แผนการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับภารกิจและกลุ่มเป้าหมาย การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 1 ปี ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2551 ถึง 30 กันยายน 2552



1. ผลการศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

1.1 กลุ่มนักศึกษาปัจจุบัน

1.1.1 นักศึกษาปัจจุบันมีความต้องการ โดยรวม เรียงลำดับความต้องการจากมากไปน้อย คือ ความต้องการด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอน ความต้องการด้านการให้คำปรึกษา และความต้องการด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต เมื่อพิจารณารายละเอียดความต้องการแต่ละด้านผลการศึกษา เป็นดังนี้

(1) ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ต้องการระบบห้องสมุดที่มีหนังสือสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายและมีระบบสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ต้องการ บริการสื่อเทคโนโลยีแก่นักศึกษาเพื่อการนำเสนอผลงาน ต้องการให้ระบบงานทะเบียนการศึกษาที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วคล่องตัว ต้องการศูนย์การเรียนรู้ที่มีสื่อเทคโนโลยีที่เพียงพอพร้อมใช้งานและเข้าถึงบริการได้ง่าย อยากให้มีจุดบริการ Internet /WiFi ตามคณะและหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยที่นักศึกษาสามารถใช้บริการได้สะดวก

(2) ความต้องการบริการด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ต้องการระบบดูแลการจัดจำหน่ายอาหารในโรงอาหารของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม ต้องการการดูแลสภาพห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง สื่ออุปกรณ์ในห้องเรียน สภาพโต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ การดูแลคุณภาพของหอพักในมหาวิทยาลัยหรือนอกมหาวิทยาลัย และให้ข้อมูลเกี่ยวกับหอพักที่มีคุณภาพปลอดภัยแก่นักศึกษา การบำรุงดูแลสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยให้สวยงามมีความเป็นธรรมชาติ มีระบบการดูแลรักษาห้องสุขาตามอาคารต่างๆ ให้สะอาดและอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ไม่ชำรุด จัดสถานที่ออกกำลังกาย มี



เครื่องมือที่เหมาะสม และจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆ จัดให้ระบบดูแลสุขภาพและให้บริการรักษาสุขภาพอนามัยที่สะดวกและรวดเร็ว

(3) ความต้องการบริการของมหาวิทยาลัยด้านการให้คำปรึกษา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียนหรือปัญหาส่วนตัว จัดบริการให้การปรึกษาโดยจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และประสบการณ์คอยให้บริการแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียน ปัญหาส่วนตัว ปัญหาสังคม ต้องการให้อาจารย์ทุกคนจัดทำตารางเวลาการให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาด้านวิชาการและติดประกาศให้นักศึกษาทราบ อยากให้มีผู้เชี่ยวชาญการให้บริการปรึกษาทางจิตวิทยา (นักจิตวิทยา) มาให้บริการแก่นักศึกษา สัปดาห์ละ 1 - 2 วัน

(4) ความต้องการบริการของมหาวิทยาลัยด้านการจัดการเรียนการสอน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ จัดรายวิชาเลือกที่หลากหลาย ทันสมัย ต้องการให้นักศึกษามีส่วนร่วมทางการเรียนมากขึ้น ส่งเสริมการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียนหรือสถานประกอบการมากขึ้น จัดให้มีการสอนเสริมเพิ่มเติมทักษะวิชาชีพเพื่อมีงานทำ เช่น ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ จัดการเรียนการสอนโดยเน้นการปฏิบัติจริงให้มากขึ้น เชื่อมงวดกับมาตรฐานการทดสอบและการตัดสินผลการเรียน วัดผลประเมินผลตามสภาพจริงโดยเน้นผลงานจริงมากขึ้น เชื่อมงวดกับการเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วมในห้องเรียน และนักศึกษาสามารถเสนอข้อคิดเห็นต่ออาจารย์ผู้สอนได้ตลอดเวลา

1.1.2 นักศึกษาปัจจุบันมี ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- | | |
|------------|---|
| ลำดับที่ 1 | การบริการสื่อเทคโนโลยีแก่นักศึกษาเพื่อการนำเสนอผลงาน |
| ลำดับที่ 2 | ห้องสมุดมีหนังสือพิมพ์ที่หลากหลายและมีระบบสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม |
| ลำดับที่ 3 | สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยที่สวยงาม มีความเป็นธรรมชาติ |
| ลำดับที่ 4 | การทุ่มเทเอาใจใส่ต่อการสอนของอาจารย์ผู้สอน |

- ลำดับที่ 5 สถานที่ออกกำลังกาย เครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม การจัดจำหน่ายอาหารในโรงอาหาร
- ลำดับที่ 6 การส่งเสริมการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียนหรือสถานประกอบการมากขึ้น ระบบการวัดผลประเมินผลที่ได้มาตรฐาน และความสะดวกในการเดินทางมาเรียน
- ลำดับที่ 7 การจัดกิจกรรมชมรม ชุมนุมต่างๆ ในมหาวิทยาลัย
- ลำดับที่ 8 การจัดรายวิชาเลือกที่หลากหลายและทันสมัย และระบบความปลอดภัยในการเดินทางสัญจรในมหาวิทยาลัย
- ลำดับที่ 9 การให้บริการงานทะเบียนการศึกษาที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและคล่องตัว บริการรักษาสุขภาพอนามัยที่สะดวกและรวดเร็ว การสอนเสริมเพิ่มเติมทักษะวิชาชีพเพื่อการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ และการเข้าพบอาจารย์ผู้สอนเพื่อขอคำปรึกษา
- ลำดับที่ 10 การให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียน หรือปัญหาส่วนตัว
- ลำดับที่ 11 สภาพห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง สื่ออุปกรณ์ในห้องเรียน สภาพโต๊ะ เก้าอี้ คุณภาพของหอพักในมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ ปลอดภัยแก่นักศึกษา และการดูแลรักษาห้องสุขาตามอาคารต่างๆ ให้สะอาด อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ไม่ชำรุด

1.2 กลุ่มศิษย์เก่า

1.2.1 ช่องทางการรับข่าวสารจากมหาวิทยาลัยที่ศิษย์เก่าเข้าถึงได้มากที่สุดจากมากไปน้อย ได้แก่ เพื่อนรุ่นเดียวกัน รุ่นพี่หรือรุ่นน้อง อาจารย์และสื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย

1.2.2 ประเด็นการพัฒนาที่ศิษย์เก่ามีความคิดเห็นว่าเป็นสำคัญสำหรับการใช้ประโยชน์ในชีวิตหลังจากสำเร็จการศึกษา 5 ลำดับแรก ได้แก่ ทักษะทางวิชาการทั่วไปที่จำเป็น

เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คุณธรรม จริยธรรม การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะทางวิชาชีพอย่าง
เข้มข้น และทักษะการเป็นผู้ประกอบการ เป็นต้น

1.2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

(1) ด้านการเรียนการสอน ศิษย์เก่ามีความพึงพอใจในด้านการเรียนการสอนในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ คณาจารย์มีความรู้ความสามารถ สิ่งที่เรียนมานำมาใช้ได้จริงในการทำงาน มีคุณภาพเท่าเทียมสถาบันอื่น และมีสาขาวิชาที่ทันสมัย สาขาวิชามีความโดดเด่นเป็นที่รู้จัก

(2) ด้านวิจัย บริการวิชาการ และด้านอื่นๆ ศิษย์เก่ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ รู้สึกภาคภูมิใจที่จบจากสถาบันนี้ การให้ความรู้สู่สังคม การมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม การร่วมแก้ปัญหา หาทงออกให้กับท้องถิ่น และการมีบทบาททั่วถึง เต็มสดีสังคม

1.2.4 ประเด็นที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยแก้ไขปรับปรุง ได้แก่ การเปิดสอนภาคพิเศษระดับปริญญาตรีภาษาจีนและภาษาอังกฤษ การทำให้ผู้ปกครองยอมรับคุณภาพของมหาวิทยาลัย การสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยให้เป็นสถานที่น่าเข้าไปศึกษา การทำให้นักศึกษาและศิษย์เก่ารู้สึกภาคภูมิใจในและเชื่อมั่นในสถาบันมากขึ้น การดูแลสิ่งทีเข้ามาในบริเวณมหาวิทยาลัยเพื่อก่อความวุ่นวายและทำให้ไม่น่าดู การปรับปรุงสภาพแวดล้อมและอาคารเรียน การเปิดสอนตามศูนย์การศึกษาภายนอกมากขึ้น การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยให้มากขึ้น การฝึกนักศึกษาให้กล้าแสดงออกมากกว่าที่เป็นอยู่ การพัฒนาคุณภาพของอาจารย์ผู้สอน การมีส่วนร่วมกับชุมชนให้มากขึ้น การเปิดสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการให้มากขึ้น การปรับปรุงเรื่องรางวัลผลและการให้ระดับคะแนน การเพิ่มคุณภาพของนักศึกษาในปัจจุบัน การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย การดูแลภาพพจน์ของมหาวิทยาลัย เช่น การแต่งกายของนักศึกษา และการปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนการสอนให้มีมากเพียงพอและมีคุณภาพ เป็นต้น



1.3 กลุ่มผู้ประกอบการ

1.3.1 บริการของมหาวิทยาลัยที่ผู้ประกอบการต้องการและใช้บริการ
เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการวิจัย ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านบริการวิชาการ และด้านการจัดการศึกษา

1.3.2 การเป็นที่รู้จักของมหาวิทยาลัยในมุมมองของผู้ประกอบการ สิ่งที่ผู้ประกอบการได้กล่าวถึงมหาวิทยาลัย คือ เป็นมหาวิทยาลัยที่เก่าแก่ในจังหวัดราชบุรี ให้ความรู้ทุกระดับ โดยเฉพาะ นักศึกษาในชนบท เป็นมหาวิทยาลัยที่ผลิตบัณฑิตด้านอาชีพครูแม่พิมพ์ของชาติ อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว คือ ถ้ำจอมพล และมีลิงเป็นเอกลักษณ์ เป็นมหาวิทยาลัย ที่เป็นลูกค้าของบริษัทและบริษัทเป็นสถานที่ฝึกงานของนักศึกษา เป็นสถาบันการศึกษาสำหรับนักศึกษาและผู้ประกอบอาชีพแล้ว เป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาคน เป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่นที่จัดกิจกรรมดีๆ เช่น จักรยาน เคน วิ่งมาราธอน เป็นสถาบันการศึกษาที่พนักงานและลูกค้าเป็นนักศึกษาและศิษย์เก่า เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงในจังหวัด ผลิตบุคลากรสู่ตลาดแรงงานในจังหวัด โดยบริษัทเคยรับพนักงานที่จบจากมหาวิทยาลัยทำงานใน ด้านการตลาดและบัญชี ห้างไกลตัวเมืองทำให้นักศึกษาน้อย และเป็นมหาวิทยาลัยห่างไกล ความเจริญ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ

1.3.3 ความต้องการของผู้ประกอบการ

(1) ความต้องการ ในภาพรวม ผู้ประกอบการมีความต้องการ รับบริการจากมหาวิทยาลัยทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดการศึกษา ด้านการจัดการวิจัย ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริการวิชาการ

(2) ความต้องการ บริการด้านการ จัดการเรียนการสอน พบว่า บริการที่ผู้ประกอบการมีความต้องการได้รับบริการ 3 อันดับแรก ซึ่งมีระดับความต้องการมากที่สุด ได้แก่ การสอนนักศึกษาให้สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานได้จริง การสอนนักศึกษาให้มีความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การสอนนักศึกษาให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม และการจัดตั้งวิทยาเขตในเมืองราชบุรี

(3) ความต้องการ บริการด้านวิชาการ พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการรับบริการเรียงจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การร่วมสนับสนุนส่งเสริมการดูแลสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด การประชาสัมพันธ์บริการของมหาวิทยาลัย

(4) ความต้องการด้านการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการเรียงจากลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในการทำวิจัย การร่วมทำวิจัยกับหน่วยงาน / ชุมชน การทำวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับท้องถิ่น

(5) ความต้องการบริการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้และวิจัยภูมิปัญญาชาติและท้องถิ่น การเป็นหน่วยประสานความร่วมมือทุกภาคส่วนในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม

1.3.4 ข้อเสนอแนะโดยรวมต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงในการสนับสนุนผู้ประกอบการ คือ อยากให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันสำคัญของจังหวัด มีส่วนสำคัญในการสร้างและผลิตบุคลากร สร้างชุมชนที่เข้มแข็งและความเจริญในท้องถิ่น อบรมทักษะชีวิต นักศึกษาอย่างเหมาะสม มีความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้นักศึกษามีคุณภาพ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานได้จริง ฝึกนักศึกษาให้อดทน สู้งาน เน้นการทำงานมากกว่าทฤษฎี อบรมเพิ่มความรู้ให้กับตลาดแรงงานตามความต้องการของท้องถิ่น เช่น ทักษะคอมพิวเตอร์ ทักษะการบริการ ทักษะการประยุกต์วิชาการกับการทำงาน และทักษะการใช้เหตุผล

1.4 กลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4.1 บริการของมหาวิทยาลัยที่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการและใช้บริการ เรียงตามลำดับ คือ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านงานบริการวิชาการ ด้านการวิจัย ด้านการจัดการศึกษา บริการอื่นๆ เช่น ไขว่มวยไทย กิจกรรมชมรมศิษย์เก่า



1.4.2 ความต้องการของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(1) ความต้องการ ในภาพรวม ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความต้องการ รับบริการจากมหาวิทยาลัยด้านการวิจัยในระดับมากที่สุด รองลงไป ได้แก่ ด้านการจัดการศึกษา ด้านการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรม และด้านการบริการวิชาการ

(2) ความต้องการ ด้านการศึกษาพบว่า บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความต้องการได้รับบริการ 3 อันดับแรก คือ การสอนนักศึกษาให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน การสอนนักศึกษาให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม และการเปิดวิทยาเขตในเมืองราชบุรี

(3) บริการด้านวิชาการ 3 อันดับแรกที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความต้องการรับบริการ คือ การร่วมสนับสนุนส่งเสริมการดูแลสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด การฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการประชาสัมพันธ์บริการของมหาวิทยาลัย

(4) ด้านการวิจัย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความต้องการเรียงจากลำดับมากไปหาน้อย โดย 3 ลำดับแรก คือ การเผยแพร่งานวิจัยสู่หน่วยงานในท้องถิ่น การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในการทำวิจัย การทำวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับท้องถิ่น การร่วมทำวิจัยกับหน่วยงาน / ชุมชน และการทำโพลล์ในประเด็นสาธารณะ หรือประเด็นความขัดแย้งในระดับท้องถิ่น

(5) ด้านการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรม มีความต้องการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม การเป็นหน่วยประสานความร่วมมือทุกภาคส่วนในการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรม และการเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ และวิจัยภูมิปัญญาชาติและท้องถิ่น



1.4.3 สิ่งที่น่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินมากที่สุด ได้แก่

(1) การเป็นมหาวิทยาลัยของท้องถิ่น ทำหน้าที่พัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ท้องถิ่น รับคนในท้องถิ่นไปเรียนมากขึ้น จัดอบรมวิทยาการใหม่ๆ ให้กับท้องถิ่น ฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น ให้คำแนะนำวิชาการแก่ท้องถิ่น พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ในการทำวิจัยเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น

(2) การสร้าง องค์ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น ได้แก่ พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับท้องถิ่น เผยแพร่งานวิจัยสู่หน่วยงานในท้องถิ่น สนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น เปิดหลักสูตรเกี่ยวกับท้องถิ่นโดยตรง เป็นแหล่งเรียนรู้ด้าน ชาติพันธุ์ วัฒนธรรมชนเผ่า และประเพณี เปิดสาขาเพื่อตอบสนองท้องถิ่น การร่วมทำวิจัยกับหน่วยงานในท้องถิ่น

(3) ด้านการจัดการ เรียนการสอน ต้องการให้ เปิดสอนปริญญาเอก อบรมนักศึกษาด้านความซื่อสัตย์ คุณธรรม จริยธรรม สอนนักศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอนนักศึกษาให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม จบอย่างมีคุณภาพและมีงานทำ

(4) ด้านบริการวิชาการ ให้ความรู้เรื่องกฎหมายที่ประชาชนควรรู้ เปิดหลักสูตรปริญญาเอกด้านการเมืองการปกครอง เน้นการสอนเรื่องประชาธิปไตย ฝึกอบรมเกี่ยวกับการงานอาชีพ สร้างแหล่งเรียนรู้ในเมืองราชบุรีเป็นแหล่งความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นแกนนำการทำวิจัยแก่ชุมชน อบรมการประกอบธุรกิจในระยะสั้น อยากให้มีศูนย์ประสานงานเกี่ยวกับโครงการอบรมต่างๆ

(5) ด้านชื่อเสียงและคุณภาพของมหาวิทยาลัย อยากให้มีการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นการทำตลาดเชิงรุก โดยออกไปแนะแนวในจังหวัดราชบุรีและใกล้เคียง การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ประชาชนยอมรับ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางไปเรียน

(6) สาขาที่อยากให้มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงเปิดสอน ได้แก่ การบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่น รัฐศาสตร์การเมืองการปกครอง การบริหารจัดการท้องถิ่นและ



ชุมชน รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น สาขาการเมืองการปกครอง พัฒนา
ชุมชน ด้านเทคโนโลยีการเกษตร ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สาขาวิศวกรรมศาสตร์ และสาขา
ด้านศิลปวัฒนธรรม

1.4.4 ข้อเสนอแนะโดยรวมผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อการดำเนินงาน
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ มหาวิทยาลัยควรมีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่น
อย่างมากเมื่อมีการขยายแหล่งที่เรียน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ขยายวิชาที่เปิดสอนให้ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและตลาดแรงงาน ควรรู้เรื่องบริบทท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรีให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ควรให้ความสนใจในเรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการอบรมองค์ความรู้เพื่อที่จะพัฒนาไปสู่
องค์กรแห่งการเรียนรู้ ควรทราบปัญหาของท้องถิ่น โดยมีบุคลากรมารับทราบปัญหาเพื่อวาง
แนวทางเปิดหลักสูตรของท้องถิ่น ควรให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในหน่วยงานของท้องถิ่นเพื่อ
เสนอแนะและปรับปรุงท้องถิ่นให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น ควรทำองค์กรให้เป็นศูนย์กลางให้
คำปรึกษาด้านวิชาการแก่ท้องถิ่น ให้นักศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นมีส่วนร่วมในสังคมชนบท
ร่วมงานกับท้องถิ่นมากๆ เข้าใจสภาพวิถีชีวิตในชนบท ควรมีศูนย์ประสานงานให้กับท้องถิ่นจะ
ได้เข้ากับชุมชนมากขึ้น เปิดสาขาวิชาเอกต่างๆ ที่สอดคล้องกับชุมชนมากขึ้น ใช้ประโยชน์จาก
บุคลากรต่างๆ ในท้องถิ่น ให้มากขึ้น และ พิจารณาคูณแข็งของตนเองแล้วนำมาปรับใช้ในการพัฒนา
ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม

2. ผลการจัดทำแผนการให้บริการทุกภารกิจที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัย

2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของแผนการให้บริการ

แผนยุทธศาสตร์การให้บริการทางการศึกษา กำหนดเป็นแผนระยะ สามปี คือ ปี
การศึกษา 2553 - 2556 โดยกำหนด วิสัยทัศน์ไว้ว่า “เป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นที่ไว้วางใจของชุมชน
สังคม การให้บริการทางวิชาการได้รับการยอมรับว่าได้มาตรฐานสากล ” อยู่ภายใต้ พันธกิจ 5
ประการ คือ

1. สร้างนวัตกรรม เพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชน
2. สร้างบริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของนักศึกษา ชุมชน และ

สังคม



3. พัฒนาและสร้างเสริมระบบการให้บริการ ให้มีมาตรฐานในระดับชาติ
4. พัฒนาบุคลากรด้านบริการวิชาการสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง
5. ส่งเสริมและสนับสนุน สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ประเทศ

และกำหนดเป้า

ประสงค์ ไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. มุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อเป็นศูนย์กลางความรู้ของชุมชน และสังคม
3. มีหน่วยงานที่ระบบการให้บริการทางวิชาการ อย่างมีมาตรฐานในระดับชาติ
4. เกิดเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการทางวิชาการทั้งภายในและภายนอก

ประเทศ

2.2 ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการให้บริการ

2.2.1 ประเด็นยุทธศาสตร์ แผนการให้บริการประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์

4 ประเด็น คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างบริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของ นักศึกษา ชุมชนและสังคม ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนางค์ความรู้และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 เป็นศูนย์กลางความรู้ของชุมชนและสังคม และ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2.2.2 กลยุทธ์ แผนการให้บริการประกอบด้วยกลยุทธ์ 16 กลยุทธ์ ได้แก่

- (1) ศึกษาความต้องการของตลาดแรงงานในประเทศ
- (2) ขยายเครือข่ายการแนะแนวและประชาสัมพันธ์
- (3) พัฒนาระบบ การให้คำปรึกษา และระบบการให้บริการนักศึกษา
- (4) สร้างและคัดเลือกบุคลากรด้านการให้บริการที่มีความเป็นมืออาชีพ
- (5) พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของ นักศึกษาและองค์กรต่างๆ
- (6) พัฒนบัณฑิตให้มีความรู้ คู่คุณธรรม



250

(7) พัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีการบูรณาการการให้บริการทางวิชาการ การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้อย่างสร้างสรรค์

(8) พัฒนาหลักสูตรสหกิจศึกษา
(9) พัฒนาคุณภาพนักศึกษาให้สามารถนำความรู้ คู่คุณธรรม นำปฏิบัติได้
(10) สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมจากการให้บริการทางวิชาการ

(11) พัฒนาบริการวิชาการ และสร้างเครือข่ายแบบมีส่วนร่วมบนฐานความต้องการของชุมชนและสังคม

(12) ส่งเสริมการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน

(13) ส่งเสริมและปลูกจิตสำนึก ให้บุคลากรและนักศึกษา รักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(14) ส่งเสริมการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาทำให้เกิดคุณค่าทางเศรษฐกิจ

(15) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

(16) สนับสนุนงบประมาณในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

2.2.3 ตัวชี้วัดความสำเร็จของ แผนการให้บริการประกอบด้วยตัวชี้วัดความสำเร็จตามกลยุทธ์ ทั้งหมด 38 ตัวชี้วัด ได้แก่

(1) จำนวนความต้องการของหน่วยงานและผู้ประกอบการ ในแต่ละสาขาวิชาชีพ

(2) จำนวนเครือข่ายและบุคลากรที่เพิ่มขึ้น
(3) ความถี่ในการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ
(4) สัดส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์สามารถให้คำปรึกษา นักศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

(5) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการให้บริการ

(6) จำนวนและคุณภาพของบุคลากรที่ตรงตามสายงาน

(7) ผลการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

(8) ผลประเมินความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร



- (9) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา
- (10) ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง
- (11) จำนวนกิจกรรมและโครงการด้านคุณธรรมจริยธรรมในกระบวนการจัดการเรียนการสอน
- (12) ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง
- (13) จำนวน รายวิชาที่มีการบูรณาการการให้บริการทางวิชาการ การวิจัย และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน
- (14) จำนวนโครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการบูรณาการ
- (15) จำนวนนักศึกษา หน่วยงาน และสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา
- (16) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา หน่วยงาน และสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ
- (17) นักศึกษาทุกคนได้รับการฝึกงานหรือการจัดทำโครงการงาน
- (18) ร้อยละของอาจารย์ที่มีแผนการจัดการเรียนรู้หรือรายละเอียดของวิชา (มคอ.3 / มคอ. 4) ที่สอดคล้องคุณธรรมจริยธรรมในวิชาที่สอน
- (19) จำนวนผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่เกิดจากการให้บริการทางวิชาการ
- (20) จำนวนงานวิจัย หรือนวัตกรรมที่ที่ได้รับการเผยแพร่ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และนานาชาติ
- (21) จำนวนงบประมาณสนับสนุนทั้งจากภายในและภายนอก
- (22) จำนวนโครงการที่ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม
- (23) จำนวนหน่วยงานและสถานประกอบการที่เข้าร่วมเครือข่าย
- (24) จำนวนงานวิจัยและนวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน
- (25) จำนวนหน่วยงานและสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ
- (26) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ
- (27) จำนวนโครงการและกิจกรรม
- (28) จำนวนนักศึกษา บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ
- (29) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ
- (30) ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ
- (31) จำนวนโครงการ กิจกรรม



(32) ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

(33) จำนวนงานวิจัยและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำนุบำรุง

ศิลปวัฒนธรรม

(34) จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการความร่วมมือ

(35) จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ

(36) รางวัลที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการความร่วมมือกับหน่วยงาน

ต่างๆ

(37) จำนวนงบประมาณที่สนับสนุนโครงการความร่วมมือต่าง ๆ

(38) จำนวนหน่วยงานและสถานประกอบการที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายความ

ร่วมมือ

3. ผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย

3.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของแผน ยุทธศาสตร์ประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัย

แผนยุทธศาสตร์ ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย กำหนดเป็นแผนระยะ **สามปี** คือ ปีการศึกษา 2553 - 2556 โดยกำหนด วิสัยทัศน์ไว้ว่า “เป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นที่รู้จักของ ชุมชน สังคม” กำหนดพันธกิจ 4 ประการ คือ

1. ส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติการหลักของมหาวิทยาลัย
2. เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัย กับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป
3. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรทั้งภายในมหาวิทยาลัยและระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
4. สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็ก เยาวชน และครอบครัว โดยใช้สื่อของมหาวิทยาลัย



กำหนดเป้า ประสงค์ไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. การกิจหลักทุกภารกิจได้รับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สู่สาธารณะ
2. ประชาชนส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่ามหาวิทยาลัยมีศักยภาพและขีดความสามารถที่จะจัดการศึกษาและให้บริการทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน
3. เกิดความร่วมมือ และสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ ตลอดจนการดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
4. บุคลากรส่วนใหญ่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมีความเข้าใจที่ถูกต้องต่อข่าวสารที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย

1) ภายในมหาวิทยาลัย

- (1) อาจารย์ พนักงานข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้าง
ตลอดจนบุคลากรสายสนับสนุนทุกฝ่าย
- (2) นักศึกษาทุกระดับการศึกษาทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ

2) ภายนอกมหาวิทยาลัย

- (1) นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป
- (2) สื่อมวลชนทุกแขนง ทั้งภาครัฐและเอกชน
- (3) ข้าราชการการเมือง ข้าราชการท้องถิ่น ข้าราชการประจำการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานราชการทุกประเภท
- (4) เด็ก เยาวชน และประชาชน ได้รับความรู้ต่างๆจากสื่อของมหาวิทยาลัย

3.2 ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน ยุทธศาสตร์ ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย

3.2.1 ประเด็นยุทธศาสตร์ แผนยุทธศาสตร์ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย
ประกอบด้วย ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมสนับสนุน
การปฏิบัติการกิจหลักของมหาวิทยาลัย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี



ระหว่างมหาวิทยาลัย กับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรทั้งภายในมหาวิทยาลัย และระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็ก เยาวชน และครอบครัว โดยใช้สื่อของมหาวิทยาลัย

3.2.2 กลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย
กลยุทธ์ 12 กลยุทธ์ ได้แก่

- (1) แบ่งมอบความรับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์
- (2) จัดระบบทรัพยากรด้านการประชาสัมพันธ์
- (3) เพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- (4) สร้างความ ร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในการร่วมมือให้บริการข่าวสารเอกสาร และให้การสนับสนุนอุปกรณ์การประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด
- (5) จัดให้มีระบบการแถลงข่าวของอธิการบดี และผู้บริหารระดับต่างๆ จนถึงหน่วยงานระดับคณะหรือเทียบเท่า
- (6) เสริมสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีต่อกัน ระหว่างมหาวิทยาลัยกับกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอก
- (7) ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการ ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ ได้ตามความจำเป็น หรือตามสถานการณ์ที่เหมาะสม
- (8) ส่งเสริม มวลชนในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อ ก่อให้เกิดความเข้มแข็งในงานประชาสัมพันธ์
- (9) พัฒนาการดำเนินงานสถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยไปสู่การจัดและผลิตรายการด้วยตนเองอย่างมีคุณภาพ
- (10) พัฒนาผู้รับและผู้ใช้สื่อ ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด
- (11) ฝึกอบรมเยาวชน โดย เฉพาะนักศึกษาปัจจุบัน ให้เกิดเจตคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งนำขยายผลให้แก่ ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไปได้รับทราบ
- (12) เสริมทักษะผู้บริหาร คณาจารย์ ในการให้ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว



255

3.2.3 ตัวชี้วัดความสำเร็จของ แผนยุทธศาสตร์ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย
ประกอบด้วยตัวชี้วัดความสำเร็จตามกลยุทธ์ ทั้งหมด 19 ตัวชี้วัด ได้แก่

1) จำนวนหน่วยงานภายในที่ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ได้
มาตรฐานตามเกณฑ์ดังนี้

(1) ระดับมหาวิทยาลัย

(1.1) สำนักงานอธิการบดีรับผิดชอบในฐานะฝ่ายอำนวยการมี
หน้าที่ในการวางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแลการประชาสัมพันธ์ทั้งปวงของ
มหาวิทยาลัย

(1.2) งานประชาสัมพันธ์รับผิดชอบในการดำเนินการ
ประชาสัมพันธ์ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้การสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์
ให้กับคณะต่างๆ เพื่อขยายผลงานด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีความกว้างขวาง มีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลอย่างสูงสุด

(2) ระดับคณะและหน่วยงานเทียบเท่า

(2.1) จัดทำแผน และดำเนินการประชาสัมพันธ์ต่อกลุ่มเป้าหมาย
รับผิดชอบ โดยใช้สื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่ตามขีดความสามารถ และให้มีความสอดคล้องกับ
แผนการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย

(2.2) ประสาน และส่งข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
ให้กับมหาวิทยาลัยเพื่อขยายผลการประชาสัมพันธ์ให้มีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

(2.3) ประชาสัมพันธ์ของคณะมีหน้าที่ดำเนินงานประชาสัมพันธ์
เกี่ยวกับผลงานในการปฏิบัติงานของคณะ ตามที่ได้กำหนดขอบเขตไว้ เพื่อให้การดำเนินงาน
ประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2) ทรัพยากรด้านการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยทั้งภายในและภายนอก
ได้ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าดังนี้



256

(1) สื่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยทุกประเภท ได้แก่ บุคลากรตามอัตรา สถานีวิทยุกระจายเสียง อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เอกสาร สิ่งพิมพ์ เครื่องขยายเสียง ยานพาหนะ และอื่นๆ

(2) ทรัพยากรด้านการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานอื่นๆ เช่น สื่อมวลชนแขนงต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน สถานีวิทยุกระจายเสียง และสถานีโทรทัศน์ของส่วนราชการและภาคเอกชน

(3) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่อไปนี้ โดยเลือกวิธีการที่เหมาะสม เช่น เผยแพร่ไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย เผยแพร่ผ่านเจ้าหน้าที่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ สมาชิกองค์กรต่างๆ เผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท

(4) จำนวนส่วนราชการ และภาคเอกชน ที่ให้การสนับสนุนการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท

(5) ร้อยละของประชาชนที่ทราบข่าวสารต่างของมหาวิทยาลัย

(6) จำนวนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

(7) สัดส่วนของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(8) มีทีมงานประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ที่มีประสิทธิภาพ

(9) มีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ที่มีความต่อเนื่องตลอดปี

(10) จำนวนกลุ่มมวลชนในพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 1 อำเภอ 1 กลุ่ม

(11) มีอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ ประสานงาน หรือให้ความรู้ ประจำพื้นที่อย่างน้อย 1 ตำบล 1 อาจารย์

(12) มีการจัดตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัย

(13) สถานีวิทยุมีการบริการสาธารณะ โดยมีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม ครอบคลุมด้าน การศึกษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม การเกษตร การส่งเสริมอาชีพ

(14) จำนวนกิจกรรมบรรยาย และร่วมสัมมนาด้านการประชาสัมพันธ์ กับหน่วยราชการหรือองค์กรต่างๆ

- (15) จำนวนกิจกรรมจัดการอบรม สัมมนา ให้ความรู้และเทคนิคการ
ใช้ข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างถูกต้องให้กับผู้บริหารและบุคลากรอื่นๆ
- (16) จำนวนครั้งการจัดค่ายฝึกอบรมพัฒนาเยาวชน
- (17) ร้อยละของเยาวชนที่มีเจตคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย
- (18) จำนวนครั้งการฝึกอบรมผู้บริหารดำเนินงานประชาสัมพันธ์
- (19) สัดส่วนของงานของมหาวิทยาลัยที่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
เนื่องมาจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้อง

4. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาดังกล่าวมาข้างต้น สามารถอภิปรายข้อค้นพบต่างๆในแต่ละประเด็น
ดังนี้

1. ผลการศึกษาที่พบว่า นักศึกษาปัจจุบันมีความต้องการโดยรวมมากที่สุด คือ ความ
ต้องการด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ นั้น อาจเป็นเพราะว่า สภาพปัจจุบัน
มหาวิทยาลัยยังไม่สามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้นักศึกษา ในระดับที่มีความ
เพียงพอสมบูรณ์ครบถ้วน ตั้งแต่ระดับสาขาวิชา ซึ่งส่งผลทำให้นักศึกษาไม่สามารถเข้าถึงได้
สะดวก เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยที่มีความพร้อม จึงดูน้อยกว่า และเมื่อพิจารณาใน
รายละเอียดก็พบว่า สิ่งที่นักศึกษาภาคปกติต้องการมากในระดับต้นๆ คือ ต้องการศูนย์การเรียนรู้ที่มี
สื่อเทคโนโลยีที่เพียงพอพร้อมใช้งานและเข้าถึงบริการได้ง่าย อยากให้มีจุดบริการ Internet / WiFi
ตามคณะและหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยที่นักศึกษาสามารถใช้บริการได้สะดวก สำหรับความ
ต้องการลำดับที่สอง คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน สิ่งที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด คือ จัด
รายวิชาเลือกที่หลากหลาย ทันสมัย ต้องการให้นักศึกษามีส่วนร่วมทางการเรียนมากขึ้น ส่งเสริม
การเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียนหรือสถานประกอบการ และ จัดให้มีการสอนเสริมเพิ่มเติม
ทักษะวิชาชีพเพื่อมีงานทำ การที่นักศึกษามีความต้องการในลักษณะนี้มาก อาจเป็นเพราะว่า
ปัจจุบันนักศึกษาเริ่มเห็นความสำคัญของการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงมากขึ้น กอปรกับพื้นฐาน
ของนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในกลุ่มที่เรียนรู้ได้จากการลงมือปฏิบัติจริง มิใช่ทฤษฎี
ดังนั้น จึงมีความต้องการให้อาจารย์จัดการเรียนการสอน โดยเน้นให้นักศึกษามีส่วนร่วมทางการ
เรียนมากยิ่งขึ้น สำหรับความต้องการในลำดับถัดไป ประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งคือ ต้องการให้
อาจารย์ทุกคนจัดทำตารางเวลาการให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาด้านวิชาการและติดประกาศ
ให้นักศึกษาทราบ มีระบบการดูแลรักษาห้องสุขาตามอาคารต่างๆ ให้สะอาดและอยู่ในสภาพใช้



งานได้ดี ไม่ซ้ำรูด การที่นักศึกษามีความต้องการเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันระบบกำหนดชั่วโมงทำงานของคณาจารย์ (Office Hour) ยังขาดประสิทธิภาพ ส่งผลนักศึกษาไม่สามารถติดต่อขอพบอาจารย์ได้โดยสะดวก นอกจากนี้ การที่นักศึกษาต้องการให้ดูแลความสะดวกของห้องสุขาตามอาคารต่างๆ แสดงให้เห็นว่าระบบการดูแลรักษาความสะดวกยังมีข้อบกพร่อง และอาจเป็นเพราะว่าห้องน้ำส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานมากกว่า 20 ปี โดยเฉพาะในอาคารเรียนเก่าๆ จึงมีสภาพชำรุด

2. ผลการศึกษาที่พบว่า ช่องทางการรับข่าวสารจากมหาวิทยาลัยที่ศิษย์เก่าเข้าถึงได้มากที่สุดจากมากไปน้อย ได้แก่ เพื่อนรุ่นเดียวกัน รุ่นพี่หรือรุ่นน้อง อาจารย์และ สื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยนั้น อาจเป็นเพราะว่า ช่องทางการสื่อสารโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยไปยังศิษย์เก่ามหาวิทยาลัย ยังดำเนินการน้อยนั่นเอง นอกจากนี้ การที่ศิษย์เก่า มีความคิดเห็นว่าสิ่งจำเป็นสำหรับการใช้ประโยชน์ในชีวิตหลังจากสำเร็จการศึกษา ได้แก่ ทักษะการใช้ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ นั้น อาจเป็นเพราะว่า การประกอบอาชีพปัจจุบันสมรรถนะสำคัญในการปฏิบัติงานคือการสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการ เข้าถึงองค์ความรู้ และการติดต่อกับบุคคลต่าง ในยุคข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำความรู้หรือข้อมูลมาพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเอง

3. ผลการศึกษาที่พบว่า ศิษย์เก่ามีความพึงพอใจใน ต่อมหาวิทยาลัยในระดับมาก ทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านวิจัย บริการวิชาการ รู้สึกภาคภูมิใจที่จบจากสถาบันนี้ แสดงให้เห็นว่าศิษย์เก่าประสบความสำเร็จในการนำความรู้ประสบการณ์ที่ได้รับจากสถาบันไปใช้ประโยชน์ในการประกอบสัมมาชีพ

4. ผลการศึกษาที่พบว่า ประเด็นที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยแก้ไขปรับปรุง ในอันดับต้นๆ ได้แก่ การปรับปรุง สภาพแวดล้อมและอาคารเรียน การเปิดสอนตามศูนย์การศึกษาภายนอกมากขึ้น การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยให้มากขึ้นนั้นอาจเป็นเพราะประเด็นดังกล่าวเป็นสิ่งที่ศิษย์เก่ามองเป็นจุดอ่อนของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยสู่สังคมให้มากขึ้น เพื่อให้ชุมชนได้รู้จักมหาวิทยาลัย

5. ผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการรับบริการจากมหาวิทยาลัยทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดการศึกษา โดยต้องการให้สอนนักศึกษาให้สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานได้จริง มีความสามารถในการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และ สอนนักศึกษาให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม



จริยธรรม ด้านการจัดการวิจัย ต้องการ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในการทำวิจัย การร่วมทำวิจัยกับหน่วยงาน / ชุมชน การทำวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับท้องถิ่น ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ต้องการ ให้มหาวิทยาลัย เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้และวิจัยภูมิปัญญาชาติและท้องถิ่น การเป็นหน่วยประสานความร่วมมือทุกภาคส่วนในการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริการวิชาการ การฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การร่วมสนับสนุนส่งเสริมการดูแลสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด การประชาสัมพันธ์บริการของมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการในเขตพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย มุ่งให้มหาวิทยาลัยผลิตบัณฑิตที่สามารถปฏิบัติงานได้จริงมากกว่านักทฤษฎี ทั้งนี้เนื่องจากในระดับท้องถิ่นลักษณะการทำงานไม่จำเป็นต้องใช้ทฤษฎีขั้นสูงมากนัก และด้านการวิจัย ที่มุ่งให้มหาวิทยาลัยพัฒนาบุคลากรวิจัยให้สถานประกอบการ อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันสถานประกอบการมีความจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้องค์ความรู้ที่เฉพาะเจาะจงกับบริบทของตนเอง ซึ่งมีความจำเป็นต้องสามารถทำวิจัยเพื่อพัฒนางานได้ด้วยตนเอง และการที่ต้องการให้มหาวิทยาลัย เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้และวิจัยภูมิปัญญาชาติและท้องถิ่น นั้นอาจเป็นเพราะผู้ประกอบการมองเห็นศักยภาพความพร้อมของมหาวิทยาลัยว่ามีความพร้อมทั้งบุคลากรและปัจจัยจำเป็นอื่นๆ จึงควรมีบทบาทสำคัญหรือเป็นแกนนำในการดำเนินการ

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2549) ได้ศึกษา เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบัณฑิตที่คาดหวัง และคุณภาพบัณฑิตที่เป็นจริง ตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่จะมีความคาดหวังให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ผลิตบัณฑิตที่เก่งงาน มีคุณธรรมและมหาวิทยาลัยราชภัฏควรเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง

6. ผลการศึกษาที่พบว่าผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความต้องการ รับบริการจากมหาวิทยาลัย ด้านการวิจัยในระดับมากที่สุด รองลงไปได้แก่ ด้านการจัดการศึกษา ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านการบริการวิชาการ นั้นอาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการซึ่งต้องใช้ผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จึงมีความต้องการได้ให้มหาวิทยาลัยได้ให้บริการด้านวิจัยมากที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการ ให้มี การเผยแพร่ งานวิจัยสู่หน่วยงานในท้องถิ่น การทำวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับท้องถิ่น การร่วมทำวิจัยกับ



หน่วยงาน / ชุมชน และการทำโพลล์ในประเด็นสาธารณะ หรือประเด็นความขัดแย้งในระดับท้องถิ่น เป็นความต้องการที่สะท้อนให้เห็นว่า ผู้บริหารในระดับท้องถิ่นมีความคาดหวังว่า มหาวิทยาลัย จะสามารถเป็นแหล่งผลิตความรู้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระดับท้องถิ่น และบทบาทในการสะท้อนความคิดเห็นของคนในท้องถิ่น กรณีที่มีข้อขัดแย้งซึ่งนับวันจะมีมากขึ้น

7. ผลการศึกษาที่พบว่าผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความต้องการให้มหาวิทยาลัย การสอนนักศึกษาให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม และเปิดวิทยาเขตในเมืองราชบุรี นั้นอาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันมาตรฐานการผลิตบัณฑิตให้มีความสามารถด้านวิชาการ ไม่มีความแตกต่างในแต่ละสถาบัน แต่คุณลักษณะบัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรมกลับมีมาตรฐานอ่อนด้อยลง จึงต้องการให้มหาวิทยาลัยเข้มงวดในด้านนี้ และความต้องการที่จะให้มหาวิทยาลัยเปิดวิทยาเขตในเมืองนั้น อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงจัดว่าเป็นมหาวิทยาลัยในจังหวัดราชบุรีที่การเดินทางไม่ค่อยสะดวก รวดเร็ว เมื่อเทียบกับการเดินทางไปสถาบันอุดมศึกษาอื่นในจังหวัดใกล้เคียง

8. ผลการศึกษาที่พบว่าผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความต้องการให้มหาวิทยาลัย ดำเนินมากที่สุด ได้แก่ การเป็นมหาวิทยาลัยของท้องถิ่น การสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับท้องถิ่น เผยแพร่งานวิจัยสู่หน่วยงานในท้องถิ่น สนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น เปิดหลักสูตรเกี่ยวกับท้องถิ่นโดยตรง เป็นแหล่งเรียนรู้ด้าน ชาติพันธุ์ วัฒนธรรมชนเผ่าและประเพณี เปิดสาขาเพื่อตอบสนองท้องถิ่น การร่วมทำวิจัยกับหน่วยงานในท้องถิ่น พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์กลางให้คำปรึกษาด้านวิชาการแก่ท้องถิ่น การให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในหน่วยงานของท้องถิ่นเพื่อเสนอแนะและปรับปรุงท้องถิ่นให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น เรียนรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นมาก ๆ เพื่อจะได้เข้าใจสภาพวิถีชีวิตในชนบท ควรมีสวนย์ประสานงานให้กับท้องถิ่น ย่อมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้บริหารหน่วยงานปกครองในระดับท้องถิ่นได้ให้คุณค่าแก่มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในฐานะของอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยิ่ง และต้องการให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริงในทุกด้าน การที่อยากให้เปิดหลักสูตรเกี่ยวกับท้องถิ่นโดยตรง อาจเป็นเพราะท้องถิ่นต้องการให้มีการเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืนและการทำให้คนในพื้นที่รักและหวงแหนท้องถิ่น อยากพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ การศึกษาของ มานิต บุญประเสริฐ และคณะ (2550) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาภาวะผู้นำในระดับอุดมศึกษา โดยศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง ความคาดหวังของสังคมต่อการอุดมศึกษา พบว่า ความรู้ จะเป็นตัวแปรที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงในมหาวิทยาลัยในระยะที่ผ่านมา เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงรับมากกว่าเชิงรุก และที่สำคัญสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่ตระหนักถึงผลกระทบของยุคความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ที่จะเป็นอนาคตของอุดมศึกษา ทิศทางดังกล่าว จะต้องสร้างและพัฒนาศักยภาพสำหรับการเปลี่ยนแปลง และที่สำคัญอุดมศึกษาจะต้องรักษาทบทางน้ำที่หลักของการอุดมศึกษาต่อสังคม และผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยให้ก้าวทันโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลง และพัฒนาไปในทางที่ดี และได้รับการยอมรับจาก สังคมวิชาการและสังคมภายนอก ต้องมีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถาบันที่มีความรู้ความสามารถโดดเด่นในสาขาวิชาต่างๆ ส่งเสริมลักษณะหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาสติปัญญาและความสำนึกสังคมส่วนรวม

9. ผลการจัดทำ แผนการให้บริการทุกภารกิจที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัย ที่พบว่าเป็นแผนยุทธศาสตร์ระยะสามปี ที่มุ่งให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กร ที่ การให้บริการทางวิชาการได้รับการยอมรับว่าได้มาตรฐานสากล โดยกำหนดพันธกิจหลักไว้ 5 ประการ คือ สร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชน สร้างบริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของนักศึกษาชุมชนและสังคม พัฒนาและส่งเสริมระบบการให้บริการให้มีมาตรฐานในระดับชาติ พัฒนानุเคราะห์ด้านบริการวิชาการสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกประเทศ ประกอบไปด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น กลยุทธ์ทั้งหมด 16 กลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จทั้งหมด 38 ตัวบ่งชี้ ผลการพัฒนาแผนดังกล่าวข้างต้นได้บรรลุแนวคิด ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน และที่ต้องทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ระยะสามปีนั้น อาจเป็นเพราะว่า การปรับระบบงานบริการของมหาวิทยาลัยต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการปรับระบบงานให้บรรลุตามตัวชี้วัด ทั้ง 38 ตัวชี้วัด การกำหนดให้มีพันธกิจพัฒนานุเคราะห์ด้านบริการวิชาการสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง และ สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกประเทศ นั้น อาจเป็นเพราะว่าการจะยกระดับการให้บริการทางวิชาการให้มีมาตรฐานระดับชาตินั้น จำเป็นต้องพัฒนานุเคราะห์ให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ และอาศัยเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและต่างประเทศซึ่งจะช่วยให้ประหยัคทรัพยากรและทำให้การดำเนินงานสำเร็จภายในเวลาอันสั้นกว่าปกติ

ผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ครั้งนี้สอดคล้องกับ **หมวด 3 ของระบบ การบริหารจัดการภาครัฐ** (คู่มือการบริหารจัดการภาครัฐ, 2552) ที่กล่าวถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในปัจจุบันการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว ส่วนราชการต่างๆ ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น เน้นการทำงานเชิงรุก เพื่อนำบริการให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น เช่น การจัดศูนย์บริการร่วม การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ และอื่นๆ อีกมากมาย นอกจากนี้ยังมีการนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับมานิต บุญประเสริฐ (2550) ซึ่งได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านการบริการวิชาการควรมุ่งเน้นยุทธศาสตร์ด้านการสร้างเครือข่ายระหว่างสถาบัน ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาอาจารย์ในด้านการปรับบทบาทของอาจารย์ที่พร้อมจะแลกเปลี่ยนความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาอื่น และบางสาขาวิชาอาจไม่มีผลตอบแทนเชิงธุรกิจแต่มีความสำคัญทางวิชาการควรได้รับการสนับสนุนเป็นพิเศษจากสถาบัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุมณฑา พรหมบุญ และคณะ (2550) ได้ทำการวิจัยเพื่อ เสนอยุทธศาสตร์และแนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษาไทยประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิรูปการเรียนการสอนและการวิจัย ซึ่งได้มีข้อเสนอให้พัฒนาการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพ สนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาสร้างงานวิจัยพื้นฐาน และประยุกต์ให้มีหน่วยงานกลาง ดูแลการบริหารงานวิจัยในภาพรวมของสถาบัน มีกลไกระบบที่สามารถดึงดูดผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีความสนใจ และ ปฏิรูปการเรียนการสอน หลักสูตร ให้ผู้เรียนสามารถคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา

9. **ผลการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย** ที่พบว่าเป็นแผนยุทธศาสตร์ระยะ สาม ปี ที่มุ่งให้มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักของ ชุมชนสังคม โดยกำหนด พันธกิจหลักไว้ 4 ประการ คือ ส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติการหลักของมหาวิทยาลัย เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัย กับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรทั้งภายในมหาวิทยาลัยและระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กเยาวชน และครอบครัว โดยใช้สื่อของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ทั้งหมด 4 ประเด็น ได้แก่ **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1** ส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติการหลักของมหาวิทยาลัย **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2** เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัย กับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3** เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรทั้งภายในมหาวิทยาลัยและระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และ **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4** สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็ก



เยาวชน และครอบครัว โดยใช้สื่อของมหาวิทยาลัย กลยุทธ์ทั้งหมด 12 กลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จทั้งหมด 19 ตัวบ่งชี้ ผลการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยข้างต้นที่เน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนภารกิจหลัก และการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารให้มีความรู้ และทักษะการประชาสัมพันธ์ และการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทั้งของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกอย่างคุ้มค่า การที่สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์มีรายละเอียดดังกล่าวมา อาจเนื่องจากผลการศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ชี้ให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยยังมีจุดอ่อนด้านการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างมาก ทั้งที่มีทรัพยากรและสื่อการประชาสัมพันธ์พร้อม ดังนั้นจึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักและแบ่งหน้าที่การประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน โดยเน้นให้ผู้บริหารหน่วยงานได้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้วย

ผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ครั้งนี้สอดคล้องกับ **หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์** ที่ต้องการให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการ และแผนปฏิบัติการประจำปี หรือแผนการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกัน และต้องถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ผู้เกี่ยวข้องจนถึงระดับบุคคล (คู่มือการบริหารจัดการภาครัฐ, 2552)

5. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาดังกล่าวมาข้างต้น มีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปปฏิบัติดังนี้

1. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทุกหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องควรนำผลการศึกษาความต้องการ และความพึงพอใจ ของ นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับปรุงแก้ไขดังนี้

1.1 คณะทุกคณะควรวิเคราะห์ผลการสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจของนักศึกษาในคณะของตนเอง และนำไปปรับปรุงแก้ไข โดยกำหนดเป็นแผนปรับปรุงในระยะสั้น ระยะปานกลางและระยะยาว โดยเฉพาะเรื่องเร่งด่วนที่ควรรีบดำเนินการ เช่น การปรับปรุงห้องเรียน การจัดการเรียนการสอนความสะอาดของห้องน้ำ การจัดระบบการเข้าพบอาจารย์ของนักศึกษาเพื่อขอคำปรึกษา



1.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนควรจัดระบบการให้บริการนักศึกษาที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.3 กองพัฒนานักศึกษาควรเร่งปรับระบบการให้คำปรึกษา การแนะแนวด้านอาชีพ และการดูแลให้คำปรึกษานักศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

1.4 คณาจารย์ควรปรับปรุงด้านการจัดการเรียนการสอน โดยเน้นการให้นักศึกษาได้ปฏิบัติจริง สร้างมาตรฐานการวัดผลประเมินผล และเน้นการประเมินผลตามสภาพจริง

1.5 ทุกหน่วยงาน ควรเร่งปรับปรุงระบบงาน และสร้างเจตคติที่ดีในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่

1.6 สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ควรเพิ่มบทบาทในการประสานงานวิจัยในระดับพื้นที่มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการมุ่งสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานหลักในการให้ข้อมูลความรู้ที่จำเป็นต่อท้องถิ่น ตลอดจนเสนอทางออกที่เหมาะสมแก่ท้องถิ่น

1.7 สาขาวิชาต่างๆควรพัฒนาหลักสูตร หรือสร้างรายวิชาที่บูรณาการสภาพปัญหาความต้องการของท้องถิ่นให้นักศึกษาได้เรียนรู้มากยิ่งขึ้น

1.8 มหาวิทยาลัยควรมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลและศูนย์ประสานงานการให้บริการทางวิชาการ

2. มหาวิทยาลัยควรดำเนินการให้มีการนำแผนยุทธศาสตร์การบริการทางวิชาการ และแผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ไปสู่การปฏิบัติดังนี้

2.1 ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ทั้งสองแผนสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดโครงการและกิจกรรมที่ควรปฏิบัติในแต่ละปีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละกลยุทธ์

2.3 หน่วยงานที่เป็นหน่วยปฏิบัติทุกระดับควรนำไปกำหนดเป็นโครงการกิจกรรม ในแผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละหน่วยงาน

6. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาดังกล่าวมาข้างต้น มีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้



1. ควรมีการวิจัยประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การบริการและแผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ทุกปี
2. ควรมีการศึกษาโดยใช้กระบวนการ การจัดการความรู้เพื่อค้นหาวัตรกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ควรมีการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุเพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย
4. ควรมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างหลักสูตรการศึกษาที่มุ่งตอบสนองท้องถิ่นอย่างแท้จริงในทุกคณะ
5. ควรจัดให้มีการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมโดยใช้ประเด็นปัญหาที่ชุมชนเผชิญอยู่ โดยดำเนินการในลักษณะชุดโครงการวิจัยที่มหาวิทยาลัย ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทุกหน่วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏ
หมู่บ้านจอมบึง