

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคน ให้โอกาสทุกคนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง ให้โอกาสแก่ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และให้มีเสรีภาพในการเรียนการสอน ช่วยส่งเสริมให้มีการคิดค้นหารูปแบบวิธีการจัดการเรียนการสอนใหม่ๆ อันจะนำไปสู่การพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งในมาตรา 81 ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาของประเทศไทยทุกระดับ โดยกำหนดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติสำหรับเป็นกรอบแนวทางหลักในการจัดการศึกษา อันได้แก่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2546 : 12) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติดังกล่าวจัดได้ว่าเป็นกฎหมายแม่บททางการศึกษาของไทย เป็นกรอบและแนวปฏิบัติในการพัฒนาการศึกษาทุกด้าน ทั้งด้านการบริหารจัดการกระบวนการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล การระดมทรัพยากรทางการศึกษา โดยเฉพาะ หมวด 8 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ระบุในมาตรา 52 ว่า ให้ส่งเสริมระบบกระบวนการผลิตบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง โดยการกำกับและประสานให้สถาบันที่ทำหน้าที่ผลิตและพัฒนาครู รวมทั้งบุคลากรทางการศึกษาให้มีความพร้อม มีความเข้มแข็งในการเตรียมบุคลากรใหม่ และพัฒนากุศลกรประจำการอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2546 : 26)

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 (ราชกิจจานุเบกษา , 2547) กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏปฏิบัติภารกิจที่สำคัญ คือ

1) แสวงหาความจริงเพื่อสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาสากล

2) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและผูกพันต่อท้องถิ่น อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การผลิตบัณฑิตดังกล่าวจะต้องให้มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิตบัณฑิตของประเทศ

3) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึก และความภูมิใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ

4) เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา และนักการเมืองท้องถิ่นให้มีจิตสำนึกประชาธิปไตย คุณธรรม จริยธรรม และความสามารถในการบริหารงานพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

5) เสริมสร้างความรู้ความเข้มแข็งของวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง

6) ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

7) ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมถึงการแสวงหาแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน

8) ศึกษา วิจัย ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ ในการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

นับแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา คณะรัฐบาลในสมัยพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร ได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติ (แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548 - 2551, 2548) โดยได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดินครอบคลุมทุกกระทรวง สำหรับกระทรวงศึกษาธิการมียุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2** การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ **ข้อ ก.** การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คู่คุณธรรมและจริยธรรม เตรียมความพร้อมให้สอดคล้องกับการพัฒนาและการแข่งขันของประเทศ **ข้อ ค.** การเสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจรและมีคุณภาพมาตรฐาน และ **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3** การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ **ข้อ จ.** วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม ทั้งนี้กระทรวงศึกษาธิการได้นำมากำหนด

เป็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ 13 ยุทธศาสตร์ ซึ่งพบว่า เกี่ยวข้องกับการกิจของสถาบันอุดมศึกษา 6 ยุทธศาสตร์คือ

- 1) สร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยระบบและวิธีที่หลากหลาย
- 2) เร่งปรับกระบวนการเรียนการสอนเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษา
- 3) การพัฒนามาตรฐานการศึกษา และวิจัยเพื่อให้บริการรักษาพยาบาล และส่งเสริมสุขภาพ
- 4) ส่งเสริมศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจในสถาบันการศึกษา ให้เป็นแหล่งเรียนรู้และพัฒนา ระบบธุรกิจ
- 5) พัฒนาผลงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สอดคล้องกับการพัฒนา ประเทศ
- 6) พัฒนาผลงานวิจัยและองค์ความรู้เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ แก่ ชุมชนและประเทศชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งในภูมิภาคตะวันตกที่ได้มีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 สืบเนื่องจากบทบาทแต่เดิมตั้งแต่เป็นวิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึง และสถาบันราชภัฏ ตามลำดับ ทั้งนี้ได้ดำเนินการกิจทุกด้านตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และหน่วยงานต้นสังกัด โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ฉบับปัจจุบัน(พ.ศ. 2552 - 2555) กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|---|
| <u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1</u> | สร้างบัณฑิตคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศ |
| <u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2</u> | วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อสร้างคุณค่าและพัฒนาผลผลิตสู่สังคม |
| <u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</u> | สร้างระบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยที่ดี เน้นความมีเสถียรภาพ |
| <u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4</u> | พัฒนาบุคลากรดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่
เป้าหมายและความเป็นสากล |

เป้า

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่น และมีคุณค่าต่อสังคม
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เอื้อต่อ

การปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัย

โดยกำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้

- 1) มีหลักสูตรมาตรฐานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศ บนฐานทรัพยากรและศักยภาพของมหาวิทยาลัย
- 2) บัณฑิตที่มหาวิทยาลัยสร้างเป็นบัณฑิตคุณภาพ กล่าวคือ มีความรู้ความสามารถตามลักษณะวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีสุขภาพะ มีทักษะชีวิต และดำรงชีพอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข
- 3) ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ สามารถตอบสนองท้องถิ่น สังคม และประเทศ
- 4) ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับโดยสามารถตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ และนานาชาติได้
- 5) มีผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ซึ่งนำไปสู่การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
- 6) เป็นแหล่งให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น และประเทศ
- 7) เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาศักยภาพของประชาชนในท้องถิ่นให้พึ่งพาตนเองได้
- 8) สามารถให้บริการวิชาการ โดยเครือข่ายความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน
- 9) การดำเนินโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริประสบความสำเร็จทุกโครงการ
- 10) มีศูนย์ศึกษาทางศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งเป็นแหล่งอนุรักษ์พัฒนาและถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 11) เป็นแหล่งส่งเสริมและสนับสนุนการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- 12) มีระบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยที่ดี
- 13) ทุกคนในองค์กรมีความสุขกับการทำงานอย่างมีคุณภาพ
- 14) เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง
- 15) มีภูมิทัศน์ที่เอื้อต่อคุณภาพการเรียนการสอนและคุณภาพบุคลากร

16) มีภาพลักษณ์ที่โดดเด่นและสามารถสร้างคุณค่าต่อสังคมได้มากขึ้น

จากการปฏิบัติการกิจกรรมตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 ยุทธศาสตร์กระทรวงศึกษาธิการ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า ผู้รับบริการการศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ภูหมู่บ้านจอมบึงมีอยู่หลายกลุ่ม และสอดคล้องกับเป้าหมายการให้บริการ ของกระทรวงศึกษาธิการ ที่ระบุเป้าหมายว่า ประชาชนควรได้รับการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีมาตรฐานคุณภาพ และยังตอบสนองเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ ที่ระบุเป้าหมายว่า หน่วยงานการศึกษาต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี มีคุณธรรมนำความรู้ และสามารถปรับตัวสู่สังคมฐานความรู้ ดังนั้น เป้าหมายการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูหมู่บ้านจอมบึงจึงมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งในการดำเนินงานที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูหมู่บ้านจอมบึงได้ให้บริการตามภารกิจหลัก โดยจำแนกกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ดังนี้

1) กลุ่มนักศึกษา ให้บริการโดยจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน มีวิธีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย เช่น ศึกษาด้วยตนเอง เทียบวุฒิการศึกษา ระบบทวิภาคี โครงการสหกิจศึกษา การเรียนการสอนทางไกล พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น การค้นคว้าในห้องสมุด เอกสารตำรา สื่ออิเล็กทรอนิกส์

2) หน่วยงานราชการ มหาวิทยาลัยได้ให้บริการทางวิชาการ เช่น จัดฝึกอบรมให้ความรู้ตามคำร้องขอ ถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารวิชาการ องค์กรความรู้ จัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ เทคโนโลยี ประสานความร่วมมือ ในการจัดการเรียนการสอน และรับทำวิจัย รายงานผลการศึกษาวิจัย ตามข้อกำหนดของส่วนราชการต่างๆ

3) หน่วยงานภาคเอกชน ให้บริการฝึกอบรมพนักงาน รับทำวิจัย ร่วมมือการจัดการศึกษาแบบทวิภาคีและพหุภาคี

4) ประชาชนทั่วไป ให้บริการทางวิชาการโดยผ่านช่องทาง เช่น อบรมให้ความรู้ด้านต่างๆ คลินิกเทคโนโลยี งานจอมบึงมาราธอน จัดแข่งขันกีฬา เช่น วายน้ำ บริการสถานที่เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมให้แก่ชุมชนและท้องถิ่นโดยสำนักศิลปวัฒนธรรม วิจัยให้กับชุมชน เช่น โครงการอุทยานธรรมชาติในชุมชนบ้านห้วยผาก วิจัยผักปลอดสารพิษ ต.แก้มอ้น อ.จอมบึง จัดตั้งศูนย์ Com Tech Fit Service Center บริการซ่อมสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

จากการศึกษาความต้องการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในยุคปัจจุบันในการจะเลือกรับบริการการศึกษาที่ใด พบว่า มีหลายปัจจัย โดยมีน้ำหนักในการพิจารณาแตกต่างกันตามลำดับดังนี้ (สุกพงษ์ ปันเวหา, 2549 : 1 - 2)

- 1) ความพร้อมของผู้เรียนและครอบครัว ประเด็นนี้เป็นประเด็นที่สำคัญที่สุด เนื่องจาก เป็นการศึกษาที่ต้องใช้เวลามาก ทุกคนจะต้องมีความอดทน ในการร่วมกิจกรรมการศึกษา และการเตรียมตัวสอบต่างๆ เวลาที่หายไปจากครอบครัว ถ้าไม่มีแผนการเตรียมพร้อมที่ดี จะเกิดปัญหาตามมา ซึ่งต้องมีความชัดเจน และทำความเข้าใจต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 2) ค่าใช้จ่าย (costs) ต้นทุนในการลงทุน คือ การเรียน อยู่ในภาวะที่สามารถรับได้ตาม ทัศนคติของตนเอง มีระบบการผ่อนผันการชำระค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม การศึกษา มีค่าใช้จ่าย ระหว่างการศึกษาอื่นอีกหรือไม่
- 3) สถานที่และการเดินทาง (location) ความสะดวกสบายในการเดินทางมาถึง สถานที่เรียน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่มีให้ เช่น ห้องเรียน เหมาะสม ระบบเสียง สื่อการเรียนการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ รวมถึงห้องสมุดในการ ค้นคว้า เป็นต้น
- 4) ความต้องการ (need) คือมีความต้องการที่จะได้รับความรู้ (knowledge) จาก ทฤษฎี และประสบการณ์จากอาจารย์ผู้สอน และจากเพื่อนร่วมหลักสูตร การเชื่อมโยงโครงข่าย (network) ระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง
- 5) อาจารย์ (lecturers) และหลักสูตร (courses) ผู้สอนและหลักสูตรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ ผู้เรียนตัดสินใจเรียน การมีโอกาสได้สัมผัสและได้ความรู้จากอาจารย์ระดับผู้เชี่ยวชาญ (professional) จะมีมากน้อยเพียงใด ตลอดจนหลักสูตรนั้นเน้นเนื้อหาทางด้านใด
- 6) ชื่อเสียงมหาวิทยาลัย (institute) ปัจจัยนี้ผู้รับบริการให้ความสำคัญเป็นรองในยุค นี้ เนื่องจากการพัฒนาหลักสูตรจำนวนมาก ทั้งมหาวิทยาลัยของเอกชนและของรัฐ มหาวิทยาลัย ที่มีชื่อเสียงมักใช้การสอบแข่งขันที่มีอัตราการแข่งขันสูง ผู้เรียนกลุ่มหนึ่งจึงสนใจที่จะไปศึกษาใน มหาวิทยาลัยที่มีอัตราการแข่งขันการเข้าเรียนต่อต่ำ หรือไม่ต้องแข่งขัน
- 7) การรับรองมาตรฐานหลักสูตรจาก สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งพิจารณา ในส่วนของผู้ที่ ประสงค์ ทำงานในภาครัฐ หรือ ผู้ประสงค์จะศึกษาต่อ ต่างประเทศ

จะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้รับบริการการศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงที่มีรูปแบบการให้บริการชัดเจนและเป็นระบบมากที่สุดในปัจจุบัน คือ กลุ่มนักศึกษา ส่วนกลุ่มผู้รับบริการอื่นๆ ยังไม่มีความชัดเจน ทั้งลักษณะของกลุ่มและระบบการให้บริการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยนี้ยังมิได้มีการศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ไม่ทราบความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ขาดโอกาสในการสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ การประชาสัมพันธ์ ที่ไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายส่งผลกระทบทำให้มีผู้มาขอรับบริการทางการศึกษาน้อยลงอย่างต่อเนื่อง จนคาดว่าในอนาคตอาจเกิดวิกฤติในด้านศักยภาพในการแข่งขัน ดังนั้น จึงเห็นควรได้มีการศึกษาอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการในปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน การกำหนดแผนในการให้บริการ และแผนการประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสมต่อไป

2. คำถามสำหรับการศึกษาค้นคว้า

การศึกษานี้มีคำถามที่ต้องการหาคำตอบดังนี้

- 2.1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงมีความพึงพอใจและความต้องการที่จะได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยมากน้อยแค่ไหน อย่างไร
- 2.2 แผนยุทธศาสตร์การให้บริการทุกภารกิจที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัยควรมีลักษณะอย่างไร
- 2.3 แผน ยุทธศาสตร์ การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับภารกิจและกลุ่มเป้าหมายควรมีรูปแบบ และรายละเอียดในการดำเนินการอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัย

2.2 เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การให้บริการทุกภารกิจที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัย

2.3 เพื่อจัดทำแผน ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับภารกิจและกลุ่มเป้าหมาย

4. ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงครั้งนี้ เป็นการศึกษาในลักษณะการวิจัยปฏิบัติการ (Participatory Action Research, PAR) โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้ครั้งนี้ประกอบด้วย

- 1) ศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาย้อนหลังนับจากปีที่มีนักศึกษาสำเร็จการศึกษาล่าสุดไม่เกิน 10 ปี
- 2) นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน
- 3) ผู้นำชุมชน และหัวหน้าส่วนราชการ ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงครามที่มีความเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน และผู้บริหารหน่วยราชการ
- 4) ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงคราม
- 5) ผู้ประกอบการของ สถานประกอบการ ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงคราม
- 6) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้ครั้งนี้ประกอบด้วย

- 1) ศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาย้อนหลังนับจากปีที่มีนักศึกษาสำเร็จการศึกษาล่าสุดไม่เกิน 10 ปี จำนวน 45 คน ได้มาโดยวิธีวิธีใช้เครือข่าย (Snowball Sampling or Network Sampling)

- 2) นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 652 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามคณะที่สังกัด และชั้นปีที่กำลังศึกษา
- 3) ผู้นำชุมชนในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงครามที่มีความเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน จำนวน 216 คน ได้มาโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน
- 4) ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่ จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 21 คน ได้มาโดยวิธีใช้เครือข่าย (Snowball Sampling or Network Sampling)
- 5) ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของ หรือผู้บริหารสถานประกอบการ ได้มาโดยวิธีใช้เครือข่าย (Snowball Sampling or Network Sampling) เฉพาะสถานประกอบการ ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 26 คน
- 6) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม จำนวน 7 คน ได้มาโดยวิธีการเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้มีตำแหน่งในคณะกรรมการสภาวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงในปัจจุบัน

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา ในการศึกษานี้ได้กำหนดตัวแปรที่สำคัญดังนี้ คือ

- 4.2.1 ความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัย
- 4.2.2 คุณภาพของแผนการให้บริการทุกภารกิจที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัย
- 4.2.3 คุณภาพของแผนการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับภารกิจและกลุ่มเป้าหมาย

4.3 ระยะเวลาในการศึกษา การศึกษานี้ใช้เวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2551 ถึง 30 กันยายน 2552

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ได้แก่ นักศึกษา หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน บุคลากรทั้งภาครัฐและ เอกชน

5.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ที่ได้รับหรือเสียประโยชน์ หมายถึง ผู้ใช้ผลงานของ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (End-User) ผู้ได้รับคุณประโยชน์จากการทำหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ผู้ได้รับผลกระทบจากการทำหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึง

5.3 การบริหารคุณภาพระบบ หมายถึง การดำเนินการเป็นวงจรคุณภาพ (PDCA) ประกอบด้วย การวางระบบเพื่อกำหนดขั้นตอนวิธีการทำงาน และการบันทึกผล (P) การทำตาม ระบบโดยเน้นการปฏิบัติร่วมกันของทุกคนตามขั้นตอนที่วางไว้ (D) การประเมินทบทวนเพื่อ ตรวจสอบระบบและสัมฤทธิ์ผลของระบบ (C) การปรับปรุงพัฒนาระบบโดยนำผลการประเมินมา ปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น (A)

5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความคิดเห็นของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึงในการจัดการศึกษา

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีความสำคัญและก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

6.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึง มีแผนยุทธศาสตร์การให้บริการทางวิชาการที่ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึง มีแผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ที่ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึง มีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ในลักษณะการทำงานร่วมกันของมหาวิทยาลัย ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำสิ่งที่ เป็นความต้องการร่วมกันไปสู่การปฏิบัติการให้บริการตามภารกิจ มีประสิทธิภาพ และ การ ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยสู่สังคมมีระบบและมีประสิทธิภาพ

6.4 เกิดความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาให้บริการในท้องถิ่น ซึ่งหากมหาวิทยาลัยสามารถ ให้บริการที่สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จะช่วยให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง อันจะทำให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาการศึกษาในภาพรวม และเป็นแบบอย่างของการพัฒนาการศึกษา ตามบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏในอนาคตได้