

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“มหาวิทยาลัยนเรศวร” เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ภายใต้คณะกรรมการการอุดมศึกษา มีความจำเป็นต้องเร่งปรับเปลี่ยนไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเพื่อปฏิบัติภารกิจหลักที่สำคัญ ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ที่มีการประกันคุณภาพทางการศึกษาตลอดจนมีการประเมินแผนและโครงการต่าง ๆ ที่เป็นระบบโดยมุ่งกระจายโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับประชากรในภูมิภาคโดยเฉพาะในเขตภาคเหนือตอนล่าง 9 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย กำแพงเพชร เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ ตาก นครสวรรค์ อุทัยธานี โดยการจัดการเรียนการสอน ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งกลุ่มสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประเทศชาติ รวมทั้งมหาวิทยาลัยนเรศวร จะต้องเคลื่อนเข้าไปให้บริการในชุมชนให้ได้อย่างทั่วถึง มุ่งวางรากฐานการพัฒนาด้านคุณภาพเป็นหลัก ด้วยความมุ่งมั่นพยายามขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยนเรศวรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ด้วยผลงานอันเป็นที่ประจักษ์ตามพันธกิจทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการวิชาการ และ 4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยนเรศวรได้กำหนดการบริหารงานภายใต้ยุทธศาสตร์ 4 ด้านคือ

1. พัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีชื่อเสียงด้านการวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
2. พัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีระบบและกระบวนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมีขีด

ความสามารถตามความต้องการของแหล่งจ้างงานระดับแนวหน้าของประเทศและได้รับค่าจ้างในอัตราจ้างที่สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยบัณฑิตของมหาวิทยาลัยนเรศวรต้องมีอัตลักษณ์ เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด เก่งครองชีวิต และเก่งพิชิตปัญหา

3. พัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีระบบความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าอย่างเข้มแข็งและยั่งยืนให้เกิดผลสัมฤทธิ์จากการประสานประโยชน์เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยและสังคม

4. พัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีระบบการบริหารจัดการที่ยึดมั่นหลักธรรมาภิบาลที่ตรวจสอบได้ทุกระดับ และหน่วยงาน

โดยมีวิสัยทัศน์ไว้ว่า “มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยและนวัตกรรมระดับแนวหน้าในกลุ่ม 10 อันดับแรกของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2560” (นโยบายในการพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2556- พ.ศ.2560, หน้า 58-62)

แผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินงานสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองภูมิภาค ของมหาวิทยาลัย จำเป็นจะต้องเอาสาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) แผนอุดมศึกษา 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 -2556) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)และคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2554 มาเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงจากระดับมหาวิทยาลัยสู่สัมฤทธิ์ผลของการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม การเมือง อย่างมั่นคงและยั่งยืนในระดับชาติ (นโยบายในการพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2556- พ.ศ. 2560, หน้า 1)

จาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยนเรศวร การประชาสัมพันธ์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานและความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัยให้ประชาชนในภูมิภาคโดยเฉพาะในเขตภาคเหนือตอนล่าง 9 จังหวัด เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ที่ดีต่อมหาวิทยาลัย จึงจะทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างประชาชนกับมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยจะได้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร

การดำเนินสร้างภาพลักษณ์ของงานประชาสัมพันธ์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างโน้มน้าวใจให้ประชาชนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งขั้นตอนแรกในการดำเนินการงานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์นั้น ต้องศึกษาดูว่าประชาชนมีการรับรู้ข่าวสารหรือไม่ มีการเปิดรับข่าวสารมากน้อยแค่ไหน และภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มไปในทิศทางใด

ดังนั้นการได้ทราบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ผ่านมาและที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผน การสร้างกลยุทธ์ของงานประชาสัมพันธ์ และจะส่งผลต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้น่าเชื่อถือและยอมรับของประชาชนต่อมหาวิทยาลัยนเรศวร

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงศึกษา “ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยนเรศวรของประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง” โดยเป็นการศึกษาภาพลักษณ์ในปัจจุบัน (Current Image) และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ (Wish Image) กำหนดประเด็นในการศึกษาไว้ 5 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์
2. ด้านการวิจัย
3. ด้านคุณภาพของบัณฑิต
4. ด้านศิษย์เก่า
5. ด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยนเรศวร

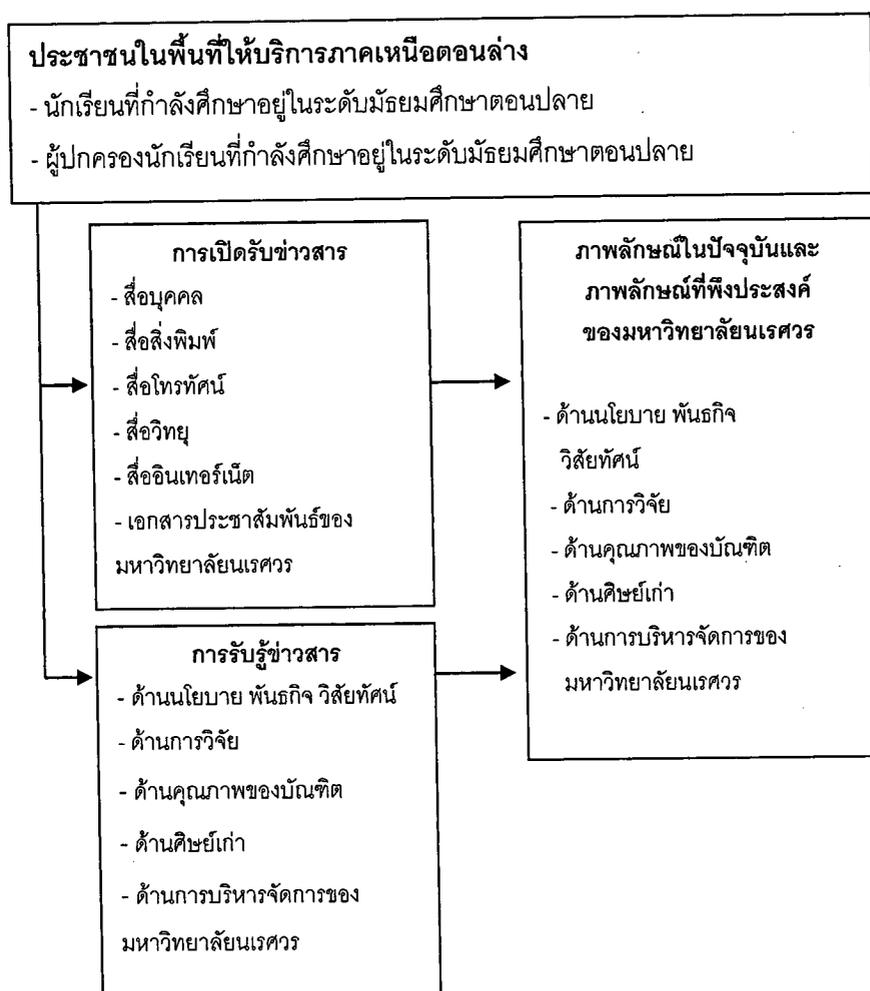
คำถามของการวิจัย

1. การเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนเรศวรจากสื่อต่าง ๆ เปิดรับมากน้อยเพียงใด
2. การรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยนเรศวร มีการรับรู้ข่าวสารมากน้อยเพียงใด
3. ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่างมีแนวโน้มไปในทิศทางใด
4. ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่างเป็นเช่นไรมีแนวโน้มไปในทิศทางใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนเรศวรของประชาชนพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนเรศวรของประชาชนพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง
3. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยนเรศวรของประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง
4. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรที่พึงประสงค์ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. การรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. ลักษณะประชากรในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่างที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรแตกต่างกัน
4. ลักษณะประชากรในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่างที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนเรศวรแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ข่าวสารและการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนเรศวร ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (มกราคม พ.ศ.2556 – ธันวาคม พ.ศ. 2556)
2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะเจาะจงประชาชนมีการดำเนินชีวิตหรืออาศัยภายในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง 9 จังหวัด ตั้งแต่อายุ 15 ปีขึ้นไป โดยแบ่งเป็นกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และผู้ปกครองของนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ภาพลักษณ์ (Image)** หมายถึง ภาพมหาวิทยาลัยนเรศวรที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่างของมหาวิทยาลัยนเรศวรในปัจจุบัน โดยเน้นภาพรวมทั้งหมดขององค์กร เช่น ระบบการบริหารมหาวิทยาลัย ความมั่นคงของมหาวิทยาลัย บุคลากรมีคุณภาพ และการบริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ความรับผิดชอบต่อสังคม ฯลฯ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับรู้จากประสบการณ์ทางตรงที่ได้สัมผัสมาหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่บุคคลนั้นรับรู้มาจากการสื่อสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร แล้วความรู้สึกออกมาเป็นความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยนเรศวรในทางที่ดี เป็นกลางหรือทางไม่ดีในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ หมายถึง นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรได้วางไว้เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนเรศวรประสบความสำเร็จและตรงตามเป้าหมาย

1.2 ด้านการวิจัย หมายถึง ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาของมหาวิทยาลัยนเรศวรด้านการวิจัยให้มีชื่อเสียงทั้งภายในและภายนอกประเทศ

1.3 ด้านคุณภาพของบัณฑิต หมายถึง ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีระบบกระบวนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามความต้องการของแหล่งจ้างงานระดับแนวหน้าของประเทศ

1.4 ด้านศิษย์เก่าหมายถึง ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีระบบความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าอย่างยั่งยืน

1.5 ด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยนเรศวร หมายถึงยุทธศาสตร์ศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีการบริหารจัดการที่ยึดมั่นในธรรมาภิบาล

2. **ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ (Wish Image)** หมายถึงภาพที่ประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่างของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความต้องการให้มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นอย่างนั้นแล้วแสดงความรู้สึกออกมาเป็นความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ด้านนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ หมายถึง นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรได้วางไว้เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนเรศวรประสบความสำเร็จและตรงตามเป้าหมาย

2.2 ด้านการวิจัย หมายถึง ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาของมหาวิทยาลัยนเรศวรด้านการวิจัยให้มีชื่อเสียงทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2.3 ด้านคุณภาพของบัณฑิต หมายถึง ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีระบบกระบวนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามความต้องการของแหล่งจ้างงานระดับแนวหน้าของประเทศ

2.4 ด้านศิษย์เก่า หมายถึง ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีระบบความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าอย่างยั่งยืน

2.5 ด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยนเรศวร หมายถึง ยุทธศาสตร์ศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีการบริหารจัดการที่ยึดมั่นในธรรมาภิบาล

3. **มหาวิทยาลัยนเรศวร** หมายถึง มหาวิทยาลัยของรัฐบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ภายใต้คณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพิษณุโลก ให้กับประชากรในภูมิภาค โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือตอนล่าง 9 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย กำแพงเพชร เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ ตาก นครสวรรค์ อุทัยธานี โดยการจัดการเรียนการสอน ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งกลุ่มสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ เปิดสอน 5 ระดับการศึกษา

4. **การประชาสัมพันธ์** หมายถึง การดำเนินงานเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยนเรศวรโดย ผ่านสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่ออินเทอร์เน็ต และเอกสารจากการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรก่อให้เกิดความสัมพันธ์และความรู้สึกอันดีต่อมหาวิทยาลัย

5. **การเปิดรับข่าวสาร** หมายถึง การรับรู้ข่าวสารจาก สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่ออินเทอร์เน็ต และเอกสารจากการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งสื่อที่เผยแพร่จำเป็นต้องมีข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อใช้สนับสนุนทัศนคติที่แสดงความรู้สึกออกมาเป็นความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยนเรศวร

6. **การรับรู้ข่าวสาร** หมายถึง ประชาชนในพื้นที่บริการภาคเหนือตอนล่างของมหาวิทยาลัยนเรศวรมีการรับทราบข่าวสารและความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ ด้านการวิจัย ด้านคุณภาพของบัณฑิต ด้านศิษย์เก่า ด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยนเรศวร จากสื่อต่าง ๆ อาทิ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่ออินเทอร์เน็ต

และเอกสารจากการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร แล้วผ่านกระบวนการตีความของการรับรู้

7. ประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง หมายถึง ประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่างของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีการดำเนินชีวิตอยู่ในภาคเหนือตอนล่าง 9 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย กำแพงเพชร เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ ตาก นครสวรรค์ อุทัยธานี โดยแบ่งกลุ่มเป็น 2 ประเภท คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และ ผู้ปกครองของนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบการรับรู้ข่าวสารกับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยนเรศวรของประชาชนพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง
2. ทราบการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยนเรศวรของประชาชนพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง
3. ทราบภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยนเรศวรของประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง
4. ทราบภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรที่พึงประสงค์ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการภาคเหนือตอนล่าง
5. เป็นแนวทางการวางแผนงานของมหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีภาพลักษณ์ดีขึ้น อันจะส่งผลให้เกิด ความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการด้าน ๆ ของมหาวิทยาลัยนเรศวรในอนาคตต่อไป