

ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สุทีป เศวตพรหม*
รัชฎาพร สายสนิท*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการ เพื่อศึกษาระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบัน ด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม ด้านการเป็นผู้เตือนสติสังคมและด้านการชี้นำสังคม เพื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการตามประเภทขององค์กร และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการให้บริการทางวิชาการ โดยใช้กลุ่มประชากรจากผู้มีอำนาจสูงสุดหรือตัวแทนองค์กรภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 494 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 72.06 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 16 และใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า องค์กรในจังหวัดสงขลาเห็นว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบันทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความคาดหวังต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมพบว่า องค์กรในจังหวัดสงขลา มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสูงกว่าบทบาทในปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญ

* นักวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์

งานบริการวิชาการ กองบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

เปรียบเทียบบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน จำแนกตามประเภทขององค์กรโดยภาพรวม พบว่า ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม องค์กรในจังหวัดสงขลาที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุดคือ หน่วยงานอิสระ รองลงมา คือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ ส่วนด้านการเตือนสติให้สังคมและด้านการขึ้นนำสังคม หน่วยงานที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทมากที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐ รองลงมาคือ หน่วยงานอิสระ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามประเภทขององค์กรโดยภาพรวม พบว่า องค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยมากที่สุด คือ หน่วยงานอิสระ รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาครัฐ ตามลำดับ ทั้ง 3 ด้าน

คำสำคัญ ความคาดหวัง องค์กร จังหวัดสงขลา บริการทางวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Abstract

The purpose of this study was to investigate the expectations of the organizations in Songkhla Province on PSU's outreach role. The author delved into the current role of PSU's outreach in meeting societal needs, serving a caveat for societal consciousness, and guiding the society. The study compared the existing role with the organizations' expectation, as well as their recommendations. The questionnaires were sent to 494 CEOs or their representatives of the organizations in the province of Songkhla; 356 of those, representing 72.06 per cent of the total, responded to the questionnaires. The data were then analyzed by the SPSS software package Version 16 which presented analytical results as descriptive statistics, showing the percentage, means, standard deviation, t- test and variance.

The study showed that the organizations in Songkhla Province perceived current PSU's outreach role—overall as well as each category—as moderate level. Their expectations are however at high level. By statistical comparison, their expectations are significantly higher.

In comparing the current PSU's outreach role, as perceived by each organization, the study revealed the following: The role in meeting societal needs was perceived as highest by the neutral agencies, followed by public enterprises. The role in serving a caveat for societal

consciousness and guiding the society were perceived as highest by the government agencies, followed by neutral agencies, public enterprises, and private sectors, respectively.

In comparing the expectations of the organizations in Songkhla Province on PSU's outreach role, as perceived by each organization, the study showed that neutral agencies had the highest expectation, followed by private sector, public enterprises, and government agencies, respectively. The order of expectation is the same in all three categories.

Keyword : Expectation Organization Songkhla Province Outreach Prince of Songkla University

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมให้ทั้ง องค์กรภาครัฐและเอกชน องค์กรอิสระ องค์กรสาธารณะ ชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการวิชาการมีความหลากหลาย (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2551) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีลักษณะการให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน 3 ประเภท คือ 1) ประเภทให้เปล่า แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและยากไร้ที่มหาวิทยาลัยจะต้องรับผิดชอบงบประมาณในการดำเนินการทั้งหมด 2) ประเภทให้บริการโดยไม่มุ่งหวังผลกำไร สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีงบประมาณจำกัด มหาวิทยาลัยจะจัดสรรงบประมาณให้ส่วนหนึ่งสนับสนุนในการจัดกิจกรรม โดยให้ผู้ให้บริการหรือผู้ร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วมในการออกค่าใช้จ่ายด้วยส่วนหนึ่ง และ 3) ประเภทหารายได้เลี้ยงตัวเอง หรือให้บริการโดยมีผลกำไร เป็นกิจกรรมที่มุ่งบริการสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีงบประมาณเพียงพอ มหาวิทยาลัยไม่มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมในลักษณะนี้ แต่เป็นกิจกรรมที่จะต้องหารายได้เพื่อเลี้ยงตัวเอง และเพื่อพัฒนาหน่วยงาน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2537) มหาวิทยาลัยมีหน่วยงานกลางที่มีภารกิจด้านการให้บริการวิชาการ เช่น ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบการให้บริการทางวิชาการไว้เป็น 7 กลุ่ม เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การให้บริการเครื่องมือและ อุปกรณ์ต่าง ๆ 2) การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) การจัดฝึกอบรม สัมมนาประชุมปฏิบัติการ 4) การศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน 5) การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ 6) การให้บริการข้อมูล การแปล 7) การให้บริการวิชาการอื่น ๆ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.2551) นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยกำหนดบทบาทการให้บริการทางวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน ไว้ทั้ง 7 กลุ่มแล้ว มหาวิทยาลัยยังมีบทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติสังคม บทบาทด้านการชี้นำสังคม และบทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคมด้วย (สำนักงานคณะกรรมการ-

การพัฒนาาระบบราชการ, 2550) จากบทบาทความสำคัญและสภาพการดำเนินงานที่ผ่านมาด้านการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่การให้บริการทางวิชาการยังไม่ได้มีการสำรวจความต้องการของสังคมและชุมชนและการประเมินผลการให้บริการทางวิชาการอย่างจริงจัง มีเพียงการรับทราบผลการประเมินจากสำนักงานคณะ กรรมการพัฒนาระบบราชการเท่านั้น ซึ่งในปีงบประมาณ 2549 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้มอบหมายให้สำนักวิจัย เอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เป็นผู้ประเมิน ปีงบประมาณ 2550 มอบหมายให้สถาบันวิจัย และให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นผู้ประเมิน สำหรับปีงบประมาณ 2551 มอบหมายให้สำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นผู้ประเมิน ประเด็นการประเมินมี 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม ด้านการชี้นำสังคมและด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม จากการศึกษาของผลการวิจัยทั้ง 3 ปี พบว่ามหาวิทยาลัยยังไม่มี การประเมินการให้บริการทางวิชาการทุกกลุ่มเป้าหมายและยังไม่ทั่วถึงทุกองค์กร

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงาน และเกี่ยวข้องกับบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยต่อชุมชนโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาบทบาทด้านการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยจะศึกษาครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้ทั่วถึงทุกองค์กรในพื้นที่ที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ ตลอดจนความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นแนวทางที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการทางวิชาการ พัฒนาคุณภาพของประชาชน และสังคมตรงตามความต้องการได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อศึกษาระดับบทบาทและข้อเสนอแนะการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบัน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อดังกล่าวในจังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม เพื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทในปัจจุบันและความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามประเภทขององค์กร

วิธีดำเนินการศึกษา

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีอำนาจสูงสุดหรือตัวแทนขององค์กรภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 494 คน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด และจำแนกตามประเภทขององค์กร

เป็น 4 ประเภท คือ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 437 คน หน่วยงานอิสระ จำนวน 4 คน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน หน่วยงานเอกชน จำนวน 32 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับประเภทขององค์กรและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้แทนขององค์กรมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) เพื่อทราบถึงตัวแปรด้านประเภทขององค์กรและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบเพศ อายุ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) เพื่อทราบถึงข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน และความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพื่อทราบระดับบทบาทและค่าคะแนนความคาดหวังต่อบทบาท 3 ด้าน ประกอบด้วย บทบาทการให้บริการทางวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม และชุมชน บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม และบทบาทด้านการชี้นำสังคม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ตัวแทนขององค์กรในจังหวัดสงขลา ให้อาจารย์แนะนำในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือเมื่อผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเสร็จ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขตามข้อแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านพิจารณาให้คำแนะนำ และแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ กับกลุ่มตัวอย่างระดับผู้บริหารขององค์กรภายในจังหวัดสงขลาจำนวน 30 คน แล้วนำมาทำการตรวจสอบวัดความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์โดยวิธี Cronbach's Alpha โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .926

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากผู้มีอำนาจสูงสุดหรือผู้แทนองค์กรภายในจังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยจัดส่งทางไปรษณีย์และให้ส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ สำหรับองค์กรใดที่ไม่ส่งกลับคืนภายใน 1 เดือน ก็จะโทรศัพท์ติดตามและไปรับคืนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยใช้วิธี Cronbach's Alpha

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 16 และใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังขององค์กรโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) สำหรับการแปลค่าระดับบทบาทและความคาดหวัง เทียบกับเกณฑ์ประเมินค่าของ เบส (Best.1977) และวิเคราะห์เปรียบเทียบบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา โดยวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างด้วย t- test For Paired Data

เกณฑ์ในการประเมินค่าระดับบทบาท

ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	ดีมาก
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	ดี
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง	พอใช้
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	ควรปรับปรุง
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

เกณฑ์ในการประเมินค่าระดับความคาดหวัง

ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ประเภทขององค์กร

องค์กรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น 4 ประเภท คือ 1) หน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย หน่วยงานราชการส่วนกลาง หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค และหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น 2) หน่วยงานอิสระ 3) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 4) หน่วยงานเอกชน ประชากรส่วนใหญ่สังกัดอยู่ในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ รองลงมาคือ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มีตำแหน่งเป็นตัวแทนองค์กร และมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท

ข้อมูลการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

ประชากรส่วนใหญ่รับทราบถึงลักษณะ/รูปแบบการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โดยติดต่อขอรับการให้บริการจากมหาวิทยาลัยผ่านทางช่องทางการจัดทำเอกสาร/หนังสือส่งถึงมหาวิทยาลัย มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากมหาวิทยาลัยอยู่ในช่วง 1-5 ปี ระดับความถี่ในการใช้บริการ 1-10 ครั้ง/ปี และเห็นว่าคุณภาพของการให้บริการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง มีราคาการให้บริการที่เหมาะสม รู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากร และเห็นว่าการส่งงานมีความรวดเร็ว รวมถึงขั้นตอนในการขอรับบริการมีความเหมาะสม

ระดับความคิดเห็นขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ประชากรส่วนใหญ่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีบทบาทมากที่สุดในการเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และบริการข้อมูล รองลงมาคือ การมีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การมีผลงานในการให้บริการที่มีคุณภาพ และการจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านวิชาการ ตามลำดับ ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม ประชากรส่วนใหญ่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีบทบาทมากที่สุดในการจัดกิจกรรม/รณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจ/ความตระหนักต่อปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม รองลงมา คือการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม และการเปิดโอกาสให้คนในสังคมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม ตามลำดับ ด้านการขึ้นนำสังคม ประชากรส่วนใหญ่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีบทบาทมากที่สุดในการเสนอแนวทาง/วิธีการในการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน รองลงมา คือ การผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนในด้านต่าง ๆ การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/รณรงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน และการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นขององค์กรในจังหวัดสงขลา ต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน ระหว่างด้าน พบว่า องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมมากที่สุด รองลงมาคือ บทบาทด้านการขึ้นนำสังคม ส่วนบทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคมองค์กรเห็นว่า

มหาวิทยาลัยมีบทบาทด้านนี้้อยที่สุด เมื่อพิจารณาภาพรวมของระดับความคิด เห็นขององค์กร ในจังหวัดสงขลา ต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน พบว่า มหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ประชากรมีความคาดหวัง ต่อบทบาทด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยการเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และบริการข้อมูล เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ การมีผลงานการให้บริการที่มีคุณภาพ การมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านวิชาการ การให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน และการเป็นศูนย์กลาง ของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่น ตามลำดับ ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม ประชากร มีความคาดหวังต่อบทบาทด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ข้อเท็จจริงที่สะท้อน ปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมเป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดกิจกรรม/ วัฒนธรรมสร้างความรู้ความเข้าใจ/ความตระหนักต่อปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม การส่งเสริม กระบวนการเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมืองและเปิดโอกาสให้คนในสังคมมี ส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/สถานการณ์ ต่าง ๆ ในสังคม ตามลำดับ ด้านการชี้ นำ สังคม ประชากรมีความคาดหวังต่อบทบาทด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยการผลักดันให้เกิดการพัฒนา ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนในด้านต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ การเสนอ แนวทาง/วิธีการในการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/ วัฒนธรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน และการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือ หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทในการให้บริการ ทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างด้าน พบว่า องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคาดหวัง ในด้านการชี้ นำ สังคมมากที่สุด ส่วนในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม และด้านการ เป็นผู้เตือนสติให้สังคม องค์กรมีความคาดหวังในสองด้านนี้เท่า ๆ กัน เมื่อพิจารณาภาพรวม ของระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า องค์กรมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน

เปรียบเทียบระดับบทบาทในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อ การให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม

เมื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยและระดับความคาดหวังขององค์กร ในจังหวัดสงขลาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยภาพรวมพบว่า องค์กรในจังหวัดสงขลา มีระดับความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการ สูงกว่าระดับ บทบาทในปัจจุบันของมหาวิทยาลัย ทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากองค์กรในจังหวัดสงขลา

มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค/ท้องถิ่น เป็นคลังข้อมูลความรู้ทางวิชาการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจะต้องมีบทบาทในการนำความรู้ทางวิชาการเหล่านั้นมาช่วยแก้ไขปัญหาหรือนำมาใช้ประโยชน์ในการผลักดันพัฒนาให้สังคมและชุมชนรอบ ๆ บริเวณที่ตั้งของมหาวิทยาลัย มีการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นต้นแบบของการพัฒนาให้กับสังคมและชุมชนอื่น ๆ เปรียบเทียบระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน จำแนกตามประเภทขององค์กร ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุดคือ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัย มีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยงานอิสระ แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลาที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัย มีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุดคือ หน่วยงาน ภาครัฐ และความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยงานเอกชนแตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ ด้านการชี้แนะสังคม หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลาที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัย มีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐ และความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยงานเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ, หน่วยงานอิสระ และรัฐวิสาหกิจ

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่สังกัดในหน่วยงานส่วนภูมิภาค มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด และความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค กับ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม องค์กรที่สังกัดในหน่วยงานอิสระ มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่สังกัดใน

หน่วยราชการส่วนภูมิภาค มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด และความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยราชการส่วนภูมิภาค กับ หน่วยราชการส่วนกลาง และหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม องค์กรที่สังกัดในหน่วยงานอิสระ มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ด้านการขึ้นนำสังคม หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่สังกัดในหน่วยราชการส่วนภูมิภาค มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด และความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยราชการส่วนภูมิภาค กับ หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม องค์กรที่สังกัดในหน่วยงานอิสระ มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม มหาวิทยาลัยควรเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชน อาทิเช่น การเปิดอบรมหรือจัดกิจกรรมที่ให้ความรู้กับคนในสังคม การแนะแนวอาชีพ การจัดเวทีสาธารณะ หรือประชุมสัมมนาทางวิชาการเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับคนในชุมชน มีการเผยแพร่ หรือนำงานวิจัยที่ผลิตขึ้น มาใช้แก้ปัญหาให้กับสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยอาจจะร่วมมือกับหน่วยงานเอกชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้าถึงพื้นที่ หรือกลุ่มคนที่เดือดร้อนเพื่อเยียวยาปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาที่ และมหาวิทยาลัยควรมีการให้ความรู้ช่วยเหลือเรื่องสุขภาพและสาธารณสุขแก่คนในชุมชน ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม มหาวิทยาลัยควรมีการรวบรวมเผยแพร่ข่าวสาร ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับสังคม และมหาวิทยาลัยควรเป็นต้นแบบของความเป็นกลาง ความเป็นธรรม ความสามัคคี และการใช้สิทธิหน้าที่ที่ถูกต้อง และต้องไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากเกินไป รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรมีการจัดค่ายพัฒนาเพื่อปลูกฝังให้นักศึกษา และเยาวชนมีคุณธรรมและจริยธรรม ไม่นำความรู้ที่มีไปใช้ในทางที่ไม่ถูกไม่ควร และเป็นการลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในสังคมอีกทางหนึ่งด้วย ด้านการขึ้นนำสังคม มหาวิทยาลัยควรเป็นต้นแบบของการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการประดิษฐ์คิดค้น และพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในชุมชน การเป็นต้นแบบในการรักษาซึ่งคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน การเป็นตัวอย่างให้กับคนในชุมชนดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงและเพียงพอ มหาวิทยาลัยควรให้ความรู้ที่ถูกต้อง มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับสังคม อาทิเช่น การให้

ข้อเท็จจริงที่เป็นผลดี ผลเสีย ต่อชุมชนในกรณีของการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากทางภาครัฐหรือเอกชน มหาวิทยาลัยควรจะมีการนำเสนอผลงานวิจัยให้สาธารณชนได้รับทราบ เพื่อเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของทุกฝ่ายในการที่จะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน และมหาวิทยาลัยควรเป็นผู้ประสานงานส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น อาทิ เช่น การตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในท้องถิ่นและดึงเอาผู้นำท้องถิ่นและประชาชนมาร่วมรับรู้ปัญหาของท้องถิ่นร่วมกัน เพื่อแก้ปัญหาให้กับท้องถิ่น รวมทั้งนำบุคคลต้นแบบในชุมชนมาเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตให้กับคนอื่น ๆ ในชุมชน ด้านการให้บริการทางวิชาการในเรื่องอื่น ๆ มหาวิทยาลัยควรมีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและท้องถิ่น และควรมีการส่งเสริมให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการได้เรียนรู้ถึงปัญหาของท้องถิ่นที่แท้จริง มากกว่าที่จะให้มีการเรียนรู้แค่ทฤษฎีในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว เพื่อ ให้งานวิจัยที่ออกมาสามารถนำมาใช้กับท้องถิ่นได้จริง รวมถึงมหาวิทยาลัยควรมีการสร้างเครือข่ายกับองค์กรต่าง ๆ ในท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยอาจร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้บริการนอกสถานที่แบบเข้าถึงประชาชนมากขึ้น และมหาวิทยาลัยควรมีการจัดทำโพลสำรวจปัญหาของท้องถิ่น และสนับสนุนให้เกิดงานวิจัยภายในท้องถิ่น เพื่อนำเสนอบริบทของท้องถิ่นให้เกิดศักยภาพในระดับประเทศมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ในภาพรวมของระดับความคิดเห็นต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยต่อองค์กรในจังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์กรในจังหวัดสงขลาเห็นว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงของภาคใต้ มีความเก่าแก่ และความหลากหลายของสาขาวิชา ทั้งยังเป็นที่ยึดถือ และไว้วางใจของสังคม ดังนั้นบทบาทที่มหาวิทยาลัยมีอยู่ในปัจจุบัน น่าจะช่วยเหลือสังคมได้มากกว่านี้ โดยเฉพาะบทบาทในด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคมที่มหาวิทยาลัยยังมีบทบาทน้อยมากเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ซึ่งบทบาทในด้านนี้มหาวิทยาลัยจะต้องทำให้ชุมชนได้ทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ต้องเผยแพร่ข้อเท็จจริงที่สะท้อนสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม กระตุ้นให้สังคมตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้คนในสังคมได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชุมชนให้มากกว่านี้ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชนที่ยั่งยืน

2. ในภาพรวมของระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า อยู่ในระดับมาก เนื่องจากภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ แล้ว ค่อนข้างที่จะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากสังคม ดังนั้นเมื่อเกิดความเชื่อมั่น และศรัทธา เป็นทุนเดิม จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จะมีความคาดหวังมากกับบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย เพียงแต่มหาวิทยาลัยจะต้องนำสิ่งเหล่านั้นมาเป็นโจทย์ในการกำหนด

แผนงาน และนโยบายว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมให้มากที่สุด โดยเฉพาะบทบาทในด้านการชี้นำสังคม ซึ่งถูกคาดหวังมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ อาทิเช่น มหาวิทยาลัยควรจะเป็นต้นแบบของการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการประดิษฐ์คิดค้นและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในชุมชน การเป็นตัวอย่างให้กับคนในชุมชนดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงและเพียงพอ รวมทั้งการเป็นผู้ประสานงานส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการและการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า 1) ชุมชนมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับที่ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การขยายโอกาสทางการศึกษามีส่วนเพิ่มศักยภาพในด้านการทำงานสามารถเข้าศึกษาต่อในสถาน ที่ไกลและสะดวกและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ารับการศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างเสมอภาคและ เท่าเทียมกัน 2) ชุมชนมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน การจัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับชุมชน และพบว่าชุมชนมีระดับความคาดหวังให้มหาวิทยาลัย จัดโครงการแนะแนวอาชีพ และ 3) ชุมชนมีข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังของชุมชน ที่มีต่อการบริการทางวิชาการและการบริการทางวิชาชีพว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขา วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ให้ทั่วถึงในทุกชุมชน ควรจัดทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาที่มีความสนใจแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ควรจัดฝึกอบรมอาชีพทั้งระยะสั้นและระยะยาวและควรจัดฝึกอบรมอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนตามแนวพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อพัฒนาชุมชนและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญจันทร์ สอพิมาย ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของเกษตรกรต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของวิทยาลัยเกษตรกรรมนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมเกษตรกรมีความคาดหวังในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการให้วิทยาลัยเป็นแบบอย่างในด้านอาชีพเกษตรกรรมและให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาด้านการเกษตรให้กับเกษตรกรอย่างยั่งยืน

3. จากการเปรียบเทียบในภาพรวม องค์กรในจังหวัดสงขลามีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สูงกว่าระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีภาพลักษณ์ที่ดีด้านวิชาการ องค์กรต่าง ๆ จึงมีความเชื่อถือและศรัทธา จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้องค์กรในจังหวัดสงขลามองว่ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรจะมีระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและชุมชนมากกว่าระดับบทบาทที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการและการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าชุมชนมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมาก เช่นกัน

4. เปรียบเทียบระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบันแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา จำแนกตามประเภทขององค์กรโดยภาพรวม สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประเภทองค์กรที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยในด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม และบทบาทในด้านการชี้นำสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทั้งสองด้านปรากฏว่า องค์กรในจังหวัดสงขลาที่สังกัดในหน่วยงานภาครัฐจะมีความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันต่อการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานภาครัฐมีการใช้บริการทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากกว่า หรือมีการทำงานร่วมกันมากกว่า เมื่อเทียบกับหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานอื่น ๆ

ประเภทองค์กรที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมไม่แตกต่างกัน โดยองค์กรในจังหวัดสงขลาที่สังกัดในหน่วยงานอิสระมีความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันต่อการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยงานอิสระมาใช้บริการทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ และบริการที่มาใช้ในแต่ละครั้งส่วนใหญ่อาจจะอยู่ในกลุ่มของการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ ดังนั้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ หรือทั้งนี้อาจจะคิดเห็นว่าบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยจะครอบคลุมในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมมากกว่าด้านอื่น ๆ จึงทำให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในด้านนี้มากที่สุด

จะเห็นว่าประเภทองค์กรที่ต่างกันไม่สามารถเป็นตัวชี้ชัดได้ว่าความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยจะแตกต่างกันไปด้วย ถึงแม้ว่าในด้านการเตือนสติให้สังคม และด้านการชี้นำสังคมจะมีผลการทดสอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม แต่สิ่งที่น่าจะทำให้ความคิดเห็นขององค์กรแตกต่างกัน อาจจะเป็นตัวแปรในเรื่องของการให้บริการในแต่ละด้าน และปัจจัยประกอบอื่น ๆ มากกว่า

5. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามประเภทขององค์กร โดยภาพรวม สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ประเภทองค์กรที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการทั้งสามด้านของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ไม่แตกต่างกัน โดยองค์กรที่สังกัดในหน่วยงานอิสระจะมีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยมากที่สุดในทุกด้านเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ

ทั้งนี้อาจสอดคล้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทตามที่กล่าวข้างต้น ถึงแม้ว่าหน่วยงานอิสระอาจจะเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ แต่ในภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ ก็ค่อนข้างที่จะอยู่ในแนวหน้าของความมีชื่อเสียงในด้านวิชาการ จึงย่อมที่จะมีความคาดหวังที่มากกว่ามหาวิทยาลัยน่าจะมีบทบาทในแต่ละด้านให้มากกว่านี้ ส่วนในด้านของการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมที่มีอยู่แล้วก็ควรที่จะพัฒนาให้ดีกว่าเดิมยิ่ง ๆ ขึ้นไป

จะเห็นได้ว่าความแตกต่างกันของระดับความคาดหวังไม่ได้ขึ้นอยู่กับประเภทองค์กร เพราะองค์กรที่แตกต่างกันอาจจะมียุทธศาสตร์ความคาดหวังที่เหมือนกันหรือต่างกันก็ได้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้ นอกจากสรุปผลและการอภิปรายแล้ว ยังค้นพบว่า ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยจะบรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง สามารถสรุปประเด็นที่น่าสนใจและมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม 1) จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางวิชาการแก่คนในชุมชน และเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อเข้าถึงปัญหาภายในพื้นที่ รวมทั้งมีการประสานงานร่วมกับทุกภาคส่วนในการพัฒนาองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม 2) พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการทำวิจัยภายในมหาวิทยาลัยและชุมชนซึ่งเชื่อมโยงและสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงและตอบสนองความต้องการของสังคมได้มากที่สุด ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม 1) มีการรวบรวม เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับสังคม 2) รมรงค์ให้คนในสังคมรู้ซึ่งสิทธิ หน้าที่ และบทบาทที่พึงกระทำตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด เพื่อลดความขัดแย้งในสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากคนหมู่มาก ด้านการชี้นำสังคม 1) เป็นต้นแบบของความเป็นกลาง ความเป็นธรรม ความสามัคคี และการใช้สิทธิหน้าที่ที่ถูกต้องให้กับสังคม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีของการดำรงชีวิตให้กับคนในชุมชน 2) เป็นผู้ริเริ่มในการประดิษฐ์คิดค้น และพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาความเป็นอยู่ของคนในชุมชนให้ดีขึ้น 3) เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจัดกิจกรรม / โครงการที่เป็นประโยชน์แก่คนในชุมชน หรือเป็นองค์กรกลางในการเจรจาระหว่างหน่วยงานกับประชาชนเมื่อเกิดกรณีพิพาทในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ศึกษาวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผลการวิจัย ดังนี้ 1) มีการประชาสัมพันธ์ให้สังคม ชุมชน ได้ทราบถึงศักยภาพของมหาวิทยาลัยในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ชุมชนมากขึ้น 2) มหาวิทยาลัยต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้สังคม ชุมชนได้เห็นถึงบทบาทของมหาวิทยาลัยในด้านนี้เพิ่มขึ้น 3) นำความต้องการและปัญหาของสังคม ชุมชนมาพัฒนาเป็นโครงการบริการทางวิชาการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาของการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์มากขึ้น และเพื่อให้การทำวิจัยในครั้งต่อไป มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงควรแก้ไขปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1) ควรมีการประเมินผลการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจกำหนดทำเป็นประจำทุกปี 2) ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งจากผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไป และกลุ่มนิสิต / นักศึกษา 3) ควรสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีการทำวิจัยในลักษณะนี้มากยิ่งขึ้น เพื่อประเมินผลการให้บริการในหน่วยงานและพัฒนการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 4) ผลการ ศึกษาที่ได้ จะเห็นว่าประเภทองค์กรที่แตกต่างกันไม่ได้เป็นตัวชี้วัดได้ว่าความคิดเห็นต่อบทบาทและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นควรจะศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรในเรื่องของการให้บริการในแต่ละด้าน และปัจจัยประกอบในเรื่องอื่น ๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- เพ็ญจันทร์ สอพิมาย. (2540). ความคาดหวังของเกษตรกรต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของวิทยาลัยเกษตรกรรมนครราชสีมา : กรณีศึกษาหมู่บ้านโนนแต้ ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) สาขาส่งเสริมการเกษตร ภาควิชาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2549). ความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการและการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2551). ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ.2551. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วารสารวิทยบริการ

ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา

ปีที่ ๒๒ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๔

สุทีป เศวตพรหม และรัชฎาพร สายสนิท

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสุทีป เศวตพรหม
วุฒิการศึกษา	การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษาคำานุกรการ
สถานที่ทำงาน	งานบริการวิชาการ กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ประสบการณ์งานวิจัย	เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องและ ผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องที่มีต่อการปฏิบัติงาน บริการวิชาการ
ผู้ร่วมวิจัย	เรื่อง การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมบุคลากรขององค์การบริหาร ส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดสงขลา

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน (ผู้ร่วมวิจัย) เรื่องการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมบุคลากร
ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดสงขลา

ประวัติผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ - สกุล	นางรัชฎาพร สายสนิท
วุฒิการศึกษา	การศึกษามหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษาคำานุกรการ
สถานที่ทำงาน	งานบริการวิชาการ กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ประสบการณ์งานวิจัย	เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้ร่วมวิจัย	เรื่อง การประเมินผลการจัดงาน ม.อ.วิชาการ ประจำปี 2547
