

การสำรวจความต้องการเพื่อรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
The Survey of Needs for Using Academic Services of
Buriram Rajabhat University

สุธาทิพย์ สาทพลกรัง
สัณชัย ครอบอุดม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ในการรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากร ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบคำถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความต้องการในการรับบริการทางวิชาการด้านเนื้อหาในการบริการทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ด้านรูปแบบในการรับบริการทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) ด้านสถานที่ในการบริการทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) ด้านหลักสูตรในการบริการทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก 5 ลำดับแรก ดังนี้ การซ่อมบำรุงเครื่องใช้ไฟฟ้า และการพัฒนาความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 4.01$) การพัฒนาเว็บไซต์และระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.94$) การพัฒนาทักษะผู้บริหารเพื่อการปรับเปลี่ยนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และการประหยัดพลังงาน ($\bar{X} = 3.92$) การสร้างเว็บไซต์ และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ($\bar{X} = 3.91$) การซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ/ การตรวจเช็คและล้างเครื่องปรับอากาศ ($\bar{X} = 3.88$)

คำสำคัญ : การสำรวจ, ความต้องการ, การบริการทางวิชาการ

ABSTRACT

The objective of this research was to survey the needs for using academic service of Buriram Rajabhat University of people in Muang-Buriram District area, Buriram Province. The samples were 384 representatives of Muang-Buriram District

people which were determined by using Krejcie and Morgan table sampling size. The research instrument was questionnaire with 3 components: check-lists, rating scales, and open-ended questions. The data were analyzed by percentage, mean, and standard deviation (S.D.).

The findings expressed that people in Muang-Buriram District, Buriram Province, need the use of academic services as a whole at high level for the aspects of content ($\bar{X} = 3.81$), service patterns ($\bar{X} = 3.76$), place ($\bar{X} = 4.15$), and curriculum ($\bar{X} = 3.82$). When considering the first 5 highly aspects needed, there were the electrical appliance maintenance and the leadership development ($\bar{X} = 4.01$), the development of website and information technology ($\bar{X} = 3.94$), the skill development of administrators for changing the organization to be excellence and saving energy ($\bar{X} = 3.92$), web design and the use of ready program ($\bar{X} = 3.91$), air-conditioner maintenance ($\bar{X} = 3.88$).

Keywords : survey, needs, academic services

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดถึงภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการคือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2554 : 1) การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นแหล่งทางวิชาการที่มีบุคลากรที่มีเชี่ยวชาญและดำเนินการให้บริการวิชาการแก่สังคมในหลายด้าน ที่จะช่วยให้ประชาชนในจังหวัดบุรีรัมย์มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินชีวิต แก้ไขปัญหาในการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เสริมสร้างศักยภาพทางการบริการทางวิชาการและถ่ายทอดองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ได้มาตรฐานสากล

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัยและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทุนบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

จากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ที่กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น จำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางและจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัย ให้ตรงกับความต้องการในการรับบริการทางวิชาการของชุมชนและเป็นที่ยอมรับของชุมชน ภาครัฐ และเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ ตามศักยภาพและความพร้อมของมหาวิทยาลัย จึงควรมีการสำรวจความต้องการเพื่อรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กอปรกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาองค์ประกอบที่ 5 ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ได้กำหนดกระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกณฑ์การประเมิน ข้อที่ 1 ต้องมีการสำรวจความต้องการของชุมชนหรือภาครัฐหรือภาคเอกชนหรือหน่วยงานวิชาชีพ เพื่อประกอบการกำหนดทิศทางและจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นของสถาบัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความต้องการการรับบริการทางวิชาการของชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อมหาวิทยาลัยสามารถนำองค์ความรู้หรือข้อค้นพบด้านต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้การบริการทางวิชาการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเพื่อให้ประชาชนนำความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาพื้นฐาน พัฒนาวิชาชีพ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการของชุมชนรวมถึงเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อสำรวจความต้องการของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ในการรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งสิ้น 215,379 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ที่สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ที่สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับความต้องการเพื่อรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา 5 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการสำรวจความต้องการรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 31 กรกฎาคม 2556

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 โดยหาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายข้อแล้วนำไปเปรียบเทียบคะแนนที่กำหนด

สรุปผลการวิจัย

การสำรวจความต้องการรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเคยรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ร้อยละ 54.90 และไม่เคยรับบริการทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ร้อยละ 45.10 เมื่อจำแนกตามข่าวสารการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ ใบปลิว ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 43.20 ไม่เคยทราบข่าวสาร ร้อยละ 4.40 เมื่อจำแนกตามความคาดหวังจากการเข้าร่วมโครงการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ส่วนใหญ่คาดหวังเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ร้อยละ 37.80 เมื่อจำแนกการนำความรู้ที่ได้รับไปขยายผลต่อ พบว่า ส่วนใหญ่นำไปประยุกต์เป็นองค์ความรู้ใหม่ ร้อยละ 61.70 เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมคนในชุมชน พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าควรพัฒนามาก ร้อยละ 53.10

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า

2.1 จำแนกตามความต้องการในการเข้ารับการพัฒนาและการฝึกอบรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการ ร้อยละ 53.90 เมื่อจำแนกตามช่วงเวลาที่ต้องการรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการเข้ารับบริการวิชาการเฉพาะวันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 16.30 น. ร้อยละ 30.50 เมื่อจำแนกตามเดือนที่ต้องการรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ส่วนใหญ่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม ร้อยละ 33.10

2.2 ด้านเนื้อหาในการบริการทางวิชาการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) ความรู้และทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.83$)

2.3 ด้านรูปแบบในการบริการทางวิชาการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) การให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการศึกษา ($\bar{X} = 4.10$)

2.4 ด้านสถานที่ในการบริการทางวิชาการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) สถานที่ในการบริการทางวิชาการภายในชุมชน ($\bar{X} = 4.45$)

2.5 ด้านหลักสูตรในการบริการทางวิชาการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) การพัฒนาความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 4.02$)

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติเพื่อการสำรวจความต้องการรับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ประสิทธิภาพต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจ ในการจัดการบริการทางวิชาการแก่ชุมชน เพื่อให้การบริการทางวิชาการบรรลุตามวัตถุประสงค์ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับบริการ

2. มหาวิทยาลัยควรนำผลการวิจัยมาวางแผนเพื่อจัดทำโครงการบริการวิชาการชุมชน

3. ผลที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ เป็นเพียงความต้องการรับบริการวิชาการ หรือแนวทางการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2536). **เทคนิควิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

สมประสงค์ เสนารัตน์. (2556). **การวิจัยทางการศึกษา**. มหาสารคาม : อภิชาตการพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.