

ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา

ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Expectation of Organizations in Songkhla Province on PSU's Outreach Roles

คณะผู้วิจัย

สุทีป	เศวตพรหม
รัชฎาพร	สายสนิท

บทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์/กองทุนวิจัยฯ

ประเภทโครงการวิจัยสถาบัน ประจำปีงบประมาณ 2553

สัญญาเลขที่ PYS530102S

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิจัย ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้วิจัย นางสุทิพย์ เสวตพรหม งานบริการวิชาการ กองบริการการศึกษา
นางรัชฎาพร สายสนธิ งานบริการวิชาการ กองบริการการศึกษา

ปีงบประมาณ 2553

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

เปรียบเทียบบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน จำแนกตามประเภทขององค์กร โดยภาพรวม พบว่า ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม องค์กรในจังหวัดสงขลาที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือหน่วยงานอิสระ รองลงมา คือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ ส่วนด้านการเตือนสติให้สังคม และด้านการชี้นำสังคม หน่วยงานที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทมากที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐ รองลงมา คือ หน่วยงานอิสระ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ

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

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพประกอบ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน.....	11
บทบาทการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
วิธีการศึกษา.....	24
ประชากร.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การทดสอบเครื่องมือ.....	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	26
บทที่	
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ประเภทขององค์กร และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
ข้อมูลการใช้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์... ระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและระดับความคาดหวัง ขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	30 34
เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและระดับ ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการ ทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม.....	43
เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและระดับ ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามประเภทขององค์กร.....	43
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในบทบาทการ ให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	50
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	54
อภิปรายผลการวิจัย.....	60
ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้.....	63
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	64
บรรณานุกรม	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัด สงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	70
ผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	78

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน ร้อยละของประชากรจำแนกตามประเภทขององค์กร	28
2	จำนวน ร้อยละของประชากรจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
3	จำนวน ร้อยละของข้อมูลการใช้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	30
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ในปัจจุบัน	34
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อบทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม	36
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคมในปัจจุบัน	37
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อบทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม	38
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบทบาทด้านการชี้นำสังคมในปัจจุบัน	39
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อบทบาทด้านการชี้นำสังคม	40
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน โดยภาพรวม	41
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม	42
12	เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม	43
13	เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร	44
14	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการตอบสนองต่อ ความต้องการของสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา ในด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร	46
16	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร	47
17	เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา ในด้านการชี้นำสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร	48
18	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการชี้นำสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร	49
19	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	50

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

	หน้า
1 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom	8

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกในภาคใต้ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2522 กำหนด มาตรา 7 ให้มหาวิทยาลัย เป็นสถานศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์ ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทะนุบำรุงและถ่ายทอดคุณค่าทางศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2522)

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมให้ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน องค์กรอิสระ องค์กรสาธารณชน ชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการวิชาการมีความหลากหลาย (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2551) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีลักษณะการให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน 3 ประเภท คือ 1) ประเภทให้เปล่า แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและยากไร้ที่มหาวิทยาลัยจะต้องรับผิดชอบงบประมาณในการดำเนินการทั้งหมด 2) ประเภทให้บริการโดยไม่มุ่งหวังผลกำไร สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีงบประมาณจำกัด มหาวิทยาลัยจะจัดสรรงบประมาณให้ส่วนหนึ่งสนับสนุนในการจัดกิจกรรม โดยให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วมในการออกค่าใช้จ่ายด้วยส่วนหนึ่ง และ 3) ประเภทหารายได้เลี้ยงตัวเอง หรือให้บริการโดยมีผลกำไร เป็นกิจกรรมที่มุ่งบริการสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีงบประมาณเพียงพอ มหาวิทยาลัยไม่มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมในลักษณะนี้ แต่เป็นกิจกรรมที่จะต้องหารายได้ เพื่อเลี้ยงตัวเองและเพื่อพัฒนาหน่วยงาน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2537) มหาวิทยาลัยมีหน่วยงานกลางที่มีภารกิจด้านการให้บริการวิชาการ เช่น ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบการให้บริการทางวิชาการไว้เป็น 7 กลุ่ม เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน ประกอบด้วย

- 1.การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ
- 2.การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.การจัดฝึกอบรม สัมมนาประชุมปฏิบัติการ
- 4.การศึกษา สํารวจ วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน

5.การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ

6.การให้บริการข้อมูล การแปล

7.การให้บริการวิชาการอื่นๆ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.2551)

นอกจากที่มหาวิทยาลัยกำหนดบทบาทการให้บริการทางวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน ไว้ทั้ง 7 กลุ่มแล้ว มหาวิทยาลัยยังมีบทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติสังคม บทบาทด้านการชี้นำสังคม และบทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคมด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550)

จากบทบาทความสำคัญและสภาพการดำเนินงานที่ผ่านมาด้านการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่การให้บริการทางวิชาการยังไม่ได้มีการสำรวจความต้องการของสังคมและชุมชนและการประเมินผลการให้บริการทางวิชาการอย่างจริงจัง มีเพียงการรับทราบผลการประเมินจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเท่านั้น ซึ่งในปีงบประมาณ 2549 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้มอบหมายให้สำนักวิจัยเอกเบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา 101 คน จากประเภทขององค์กรดังนี้ หน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต./อบจ)และอื่น ๆ ปีงบประมาณ 2550 มอบหมายให้สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการ โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา 50 คน จากประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารองค์กรเอกชน ผู้นำองค์กรภาคประชาชน นักการเมือง ผู้นำชุมชน สำหรับปีงบประมาณ 2551 มอบหมาย ให้สำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ รับผิดชอบกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา 240 คน จากประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ ผู้บริหารองค์กรเอกชน ผู้นำองค์กรภาคประชาชน นักการเมือง ผู้นำชุมชน ประชาชน ประเด็นการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม ด้านการชี้นำสังคมและด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม จากการศึกษาของผลการวิจัยทั้ง 3 ปี พบว่ามหาวิทยาลัยยังไม่ได้มีการประเมินการให้บริการทางวิชาการทุกกลุ่มเป้าหมายและยังไม่ทั่วถึงทุกองค์กร

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงาน และเกี่ยวข้องกับบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยต่อชุมชนโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาบทบาทด้านการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยจะศึกษาครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้ทั่วถึงทุกองค์กรในพื้นที่ที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ ตลอดจนความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผลการศึกษาวินิจฉัยดังกล่าวจะเป็นแนวทางที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการทางวิชาการ พัฒนาคุณภาพของประชาชน และสังคมตรงตามความต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อศึกษาระดับบทบาทและข้อเสนอแนะการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อองค์กรในจังหวัดสงขลา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทในปัจจุบันและความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามประเภทขององค์กร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ทราบความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามประเภทขององค์กร
3. ทราบระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบัน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อองค์กรในจังหวัดสงขลา
4. ทราบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม
5. ทราบระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบัน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อองค์กรในจังหวัดสงขลา ตามประเภทขององค์กร
6. ทราบข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับบทบาทการให้บริการทางวิชาการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
7. นำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนา เพื่อปรับปรุงการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้ได้ตรงตามความต้องการขององค์กรต่างๆ และให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารสูงสุดหรือตัวแทนขององค์กรภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 494 คน

- ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น

1. ตัวแปรอิสระ คือ ประเภทขององค์กร แบ่งเป็น

- หน่วยงานภาครัฐ
- หน่วยงานอิสระ
- หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
- หน่วยงานเอกชน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับบทบาทและความคาดหวังขององค์กร ในจังหวัดสงขลาที่มี

ต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วยบทบาท 3 ด้าน คือ บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม บทบาทด้านการชี้นำสังคมและบทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

- สถานที่ทำการศึกษา เพื่อจัดเก็บข้อมูลในครั้งนี้ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ภายในจังหวัดสงขลา

1.5 นิยามศัพท์

- มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- บทบาท หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยถูกกำหนดให้ต้องปฏิบัติและผู้อื่นคาดหวังว่าจะต้องแสดงออกให้สอดคล้องเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

- การบริการทางวิชาการ หมายถึง การจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัยตามบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านตอบสนองความต้องการของสังคม การชี้นำสังคม และด้านเตือนสติให้สังคม โดยการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญ ในรูปแบบต่าง ๆ แก่หน่วยงานทางราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ดังนี้ การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ การศึกษา สํารวจ วิเคราะห์ ออกแบบ และประเมิน การให้คำปรึกษา และคำแนะนำ การให้บริการข้อมูล การแปล และการให้บริการวิชาการอื่น ๆ เช่น การเป็นวิทยากร อาจารย์สอนเสริม การจัดนิทรรศการ การรณรงค์ในเรื่องต่าง ๆ ฯลฯ

- บทบาทการให้บริการทางวิชาการ หมายถึง กิจกรรม โครงการของมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการ และแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อมหาวิทยาลัยที่มีต่อสังคมและชุมชน ประกอบด้วย 3 บทบาท คือ บทบาทการเตือนสติสังคม บทบาทการชี้นำสังคม และบทบาทการตอบสนองความต้องการของสังคม

- บทบาทการเตือนสติสังคม หมายถึง การทำให้ชุมชนได้ทราบและเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร มีการเผยแพร่ข้อเท็จจริงที่สะท้อนสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม กระตุ้นให้สังคมตระหนักต่อ

ปัญหาต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้คนในสังคมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม

- บทบาทการชี้นำสังคม หมายถึง การจัดกิจกรรมชักชวนให้บุคคล/หน่วยงานต่าง ๆ ร่วมมือช่วยแก้ปัญหาสังคม เป็นแกนนำในการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และการผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในด้านต่าง ๆ

- บทบาทการตอบสนองความต้องการของสังคม หมายถึง การจัดกิจกรรมที่ตรงตามความต้องการของคนในพื้นที่ เป็นแหล่งบริการข้อมูล มีผลงานด้านวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สนับสนุนกิจกรรมสาธารณะประโยชน์

- องค์กรภายในจังหวัดสงขลา หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนภายในจังหวัดสงขลา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน
4. บทบาทการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง ได้มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ดังนี้

พจนานุกรมของโคลิน (Collins, 1997 อ้างถึงใน ชรรยง ศิริรัตน์, 2543) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่ได้คาดหวังเอาไว้ว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และเป็นไปตามความต้องการที่ได้คาดหวังเอาไว้

พินดา คำยุ (2538 อ้างถึงใน ชรรยง ศิริรัตน์, 2543) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าเป็นความต้องการหรือความคิดของบุคคลในการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรมีหรือเกิดขึ้นในอนาคตจะถูกต้องมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster's New World Dictionary, 1988 อ้างถึงใน ชรรยง ศิริรัตน์, 2543) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

พจนานุกรมของอ็อกซ์ฟอร์ด (Oxford University, 1987 อ้างถึงใน นवलักษณ์ บุษบง, 2541) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นสภาพทางจิตของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรมีหรือควรเกิดขึ้น

เคล้ (Clay, 1988 อ้างถึงใน ฉลวย พรหมสุข, 2546) กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความมุ่งหวังที่ดิ่งมเป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

ประเทือง สงสุวรรณ (2543 อ้างถึงใน ฉลวย พรหมสุข, 2546) ได้ให้ความหมายของการคาดหวังไว้ว่าเป็นสภาวะจิตอย่างหนึ่งของบุคคลซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วย

วิจารณ์ญาณเกี่ยวกับการคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้นตามความจำเป็น ความเหมาะสมต่อสถานการณ์หรือสภาพการณ์ใดการหนึ่ง

สรุป ความคาดหวัง คือ ความคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือเป็นการคาดการณ์ในอนาคตต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรมีหรือควรเกิดหรือไม่ การคาดการณ์นั้นจะถูกต้อง มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เชกฏรุจ จันทรแปลง (2545) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวังที่วิกเตอร์ วูม (Victor H. Vroom) ได้เสนอไว้ ซึ่งเป็นทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวกับกระบวนการจูงใจโดยกล่าวว่าองค์กรต้องมองความต้องการของบุคคลเข้ามาสร้างประโยชน์แก่องค์กรให้มากที่สุด พฤติกรรมแบบไหนที่องค์กรต้องการ กำหนดชัดเจนลงไปว่าเป้าหมายที่บุคคลต้องการจะได้มาอย่างไรและสร้างเกณฑ์นั้นขึ้นมาจากใจให้บุคคลกระทำ โดย Vroom เห็นว่าการจูงใจเกิดจากสิ่ง 2 อย่าง คือ เราต้องการอะไร และเราคิดว่าจะได้รับสิ่งนั้นได้อย่างไร

แนวคิดเบื้องต้นของทฤษฎีคือ

$$\begin{array}{ccc} \text{แรงจูงใจ} & = & \text{ความพึงพอใจ} \times \text{ความคาดหวัง} \\ \text{(Motivation)} & & \text{(Valence) (Expectancy)} \end{array}$$

สมมติฐานที่สำคัญของทฤษฎีความคาดหวังคือ

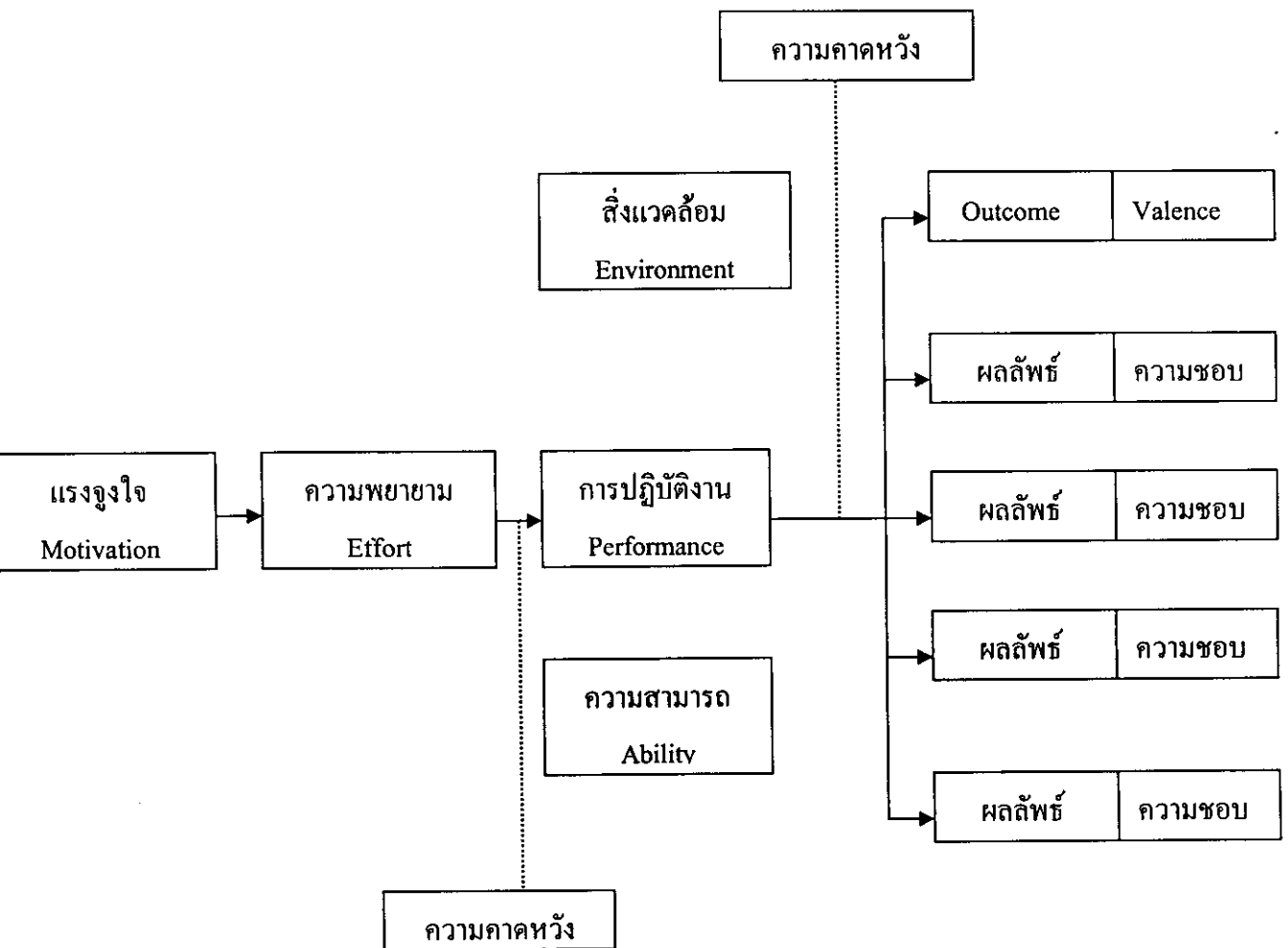
1. พฤติกรรมเป็นผลมาจากการรวมกันของพลังในตัวบุคคลกับสิ่งแวดล้อม
2. บุคคลจะเป็นผู้ตัดสินใจเองเกี่ยวกับพฤติกรรมภายในองค์กร
3. บุคคลแต่ละคนจะมีความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมายที่แตกต่างกัน
4. บุคคลจะเป็นผู้ตัดสินใจเองเกี่ยวกับทางเลือกของพฤติกรรม อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ทฤษฎีความคาดหวังจะเริ่มจากการจูงใจอันนำไปสู่พยายาม ซึ่งความพยายามจะนำไปสู่การรวมกันระหว่างความสามารถของบุคคลกับสภาพแวดล้อมที่เรียกว่าการปฏิบัติงาน และผลจากการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ต่าง ๆ กัน ซึ่งแต่ละผลลัพธ์จะมีเรื่องเกี่ยวกับค่านิยมเข้ามาเกี่ยวข้อง

นอกจากนี้เชกฏรุจ จันทรแปลง (2545 : 34) ยังได้อธิบายถึงผลการศึกษาที่ Vroom ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลในองค์กรและพบว่าการที่บุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามจะขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัว ได้แก่

1. ผลตอบแทนที่เขาจะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่เขาครอบครองอยู่เพียงใด
2. ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อผลที่เขาจะได้รับ
3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เขาเชื่อว่าเขาจะต้องเป็นผู้ได้รับผลอันนั้น
4. เขามีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง

Vroom ได้เสนอตัวแบบจำลองของทฤษฎีไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ที่มา : เชษฐรุจ จันทรเปลง (2545)

ความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถ้าองค์กรในจังหวัดสงขลาซึ่งมีฐานะเป็นผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยมาก และได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการแล้ว ก็จะทำให้องค์กรในจังหวัดสงขลามีความเชื่อมั่นศรัทธา และเห็นความสำคัญของการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยมากขึ้น ในที่สุดองค์กรเหล่านั้นก็จะให้ความร่วมมือร่วมใจในกิจกรรมต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น จนทำให้การดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

ความหมายของบทบาท (Role)

บทบาทเป็นหน้าที่ที่บุคคลต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ได้รับทางสังคมและต้องแสดงออกตามความคาดหวังของสังคม คำว่า “บทบาท” มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

เจ้ะมุหามัดสัน เจ้ะอูมา (2545) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า บทบาท คือ สิ่งที่มีผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งของสังคมได้ถูกกำหนดให้แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด โดยบุคคลในตำแหน่งนั้นจะมีหน้าที่หรือเงื่อนไขที่ต้องกระทำ และได้สิทธิที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้น รวมทั้งความคาดหวังของชุมชนในสังคมที่มุ่งหวังให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้นได้กระทำ

อัญญารัตน์ สุวรรณโณ (2545) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า หมายถึง แบบแผนของพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับอำนาจหน้าที่และสิทธิ ซึ่งผูกพันอยู่กับสถานภาพหรือฐานะตำแหน่งทางสังคม โดยที่สังคมจะกำหนดหรือคาดหวังบทบาทของบุคคลในแต่ละสถานภาพหรือฐานะตำแหน่งไว้ เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในสถานภาพหรือฐานะตำแหน่งนั้น ๆ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

อุทัย หิรัญโค (2526) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า บทบาท คือ หน้าที่หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหมายของบุคคลแต่ละคนในกลุ่ม หรือในสังคมหนึ่ง ๆ หน้าที่หรือพฤติกรรมดังกล่าว โดยปกติแล้วเป็นสิ่งที่กลุ่มหรือสังคมหรือวัฒนธรรมนั้น ๆ กำหนดขึ้นเพื่อความเป็นระเบียบของสังคม

สมยศ นาวิการ (2521) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นแบบของพฤติกรรมโดยขอบเขตของบทบาทเหล่านี้ จะกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงานและนโยบายอย่างเป็นทางการและขอบเขตของบทบาทอาจเป็นที่เข้าใจอย่างไม่เป็นทางการก็ได้

สรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามหน้าที่ตำแหน่งและสถานะของบุคคลในขณะนั้นที่ครองอยู่

ทฤษฎีบทบาท

บทบาทเป็นพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งคาดหวังสำหรับผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่างๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร เป็นบทบาทที่คาดหวังโดยกลุ่มคนหรือสังคม เพื่อให้สามารถคาดการณ์พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงรวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทดังนี้

กัลยา ผ่องเมฆินทร์ (2545 อ้างถึงใน เจ๊ะมูหามัดสัน เจ๊ะอูมา, 2545) ได้รวบรวมกรอบแนวคิดเรื่องบทบาทไว้ดังนี้ การศึกษาและวิเคราะห์บทบาท ในทางสังคมวิทยาได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีทางสังคมวิทยา 2 แนวทางใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ ทฤษฎีทางสังคมวิทยาแนวโครงสร้างและหน้าที่ (Structural Functionalism) และทฤษฎีทางสังคมวิทยาแนวเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism)

ทฤษฎีทางสังคมวิทยาในแนวโครงสร้างและหน้าที่มีแนวคิดเกี่ยวกับ “บทบาท” ว่าเป็นรายละเอียดของพฤติกรรมซึ่งบุคคลพึงปฏิบัติในการดำรงสถานภาพหนึ่ง ๆ ทางสังคมและรายละเอียดของบทบาทนั้น จะมีลักษณะคงที่แน่นอนตายตัว ทฤษฎีแนวนี้จึงมุ่งสนใจไปที่เนื้อหา โครงสร้างและหน้าที่ของสถานภาพทางสังคม ดังนั้นบทบาทตามแนวคิดนี้จึงอาจหมายถึงลักษณะการกระทำของบุคคลไปตามสถานภาพที่แฝงอยู่กับสถานภาพของคนภายใต้สถานการณ์ทางสังคมหนึ่ง ๆ โดยบทบาทจะมีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับสถานภาพ และบุคคลที่เป็นเจ้าของสถานภาพอันหนึ่งจะถูกคาดหวังโดยบุคคลรอบข้างให้แสดงบทบาทที่เหมาะสม

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับ “บทบาท” ของทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ทางสัญลักษณ์มีว่าบทบาทเป็นผลพวงมาจากการปฏิบัติที่เป็นจริงจากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลในสังคม (Social Position) และบทบาทนั้นจะมีความหมายก็ต่อเมื่อมีความเกี่ยวข้องกับบทบาทอื่น ซึ่งมาจากการคาดหรือทำนายความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีอยู่อย่างมากมาย แต่แนวคิดนี้บทบาทเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจำกัดรายละเอียดได้เนื่องจากว่าสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

เบอโล (Berlo, 1996, อ้างถึงในอัญญารัตน์ สุวรรณโณ, 2545) ได้ศึกษา วิเคราะห์บทบาททางพฤติกรรมของบุคคล โดยแบ่งบทบาทออกเป็น

1. บทบาทที่กำหนดไว้ (Role Prescriptions) เป็นบทบาทที่กำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่า บุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องทำอะไรบ้าง
2. บทบาทที่กระทำจริง (Role Descriptions) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงเมื่อได้อยู่ในบทบาทนั้น ๆ
3. บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Role Expectations) เป็นบทบาทที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้น ๆ ควรจะกระทำอะไร

จากแนวคิดทฤษฎีบทบาทดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บทบาทจะแปรเปลี่ยนไปตามตำแหน่ง หน้าที่ของบุคคล การปฏิบัติจริง และความคาดหวังที่ถูกกำหนดโดยผู้อื่นว่าเมื่ออยู่ในบทบาทนั้นควรทำอะไรบ้าง

จากทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของเบอโล ทำให้มองเห็นถึงความสัมพันธ์ของบทบาทแต่ละบทบาทว่ามีความสอดคล้องกัน กล่าวคือบทบาทที่กำหนดไว้จะกำหนดไว้ในฐานะหรือตำแหน่งแต่ละตำแหน่งว่าควรจะมีบทบาทอย่างไร แต่ผู้ดำรงตำแหน่งจะสามารถปฏิบัติได้ตามบทบาทนั้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ณ ขณะนั้น ทั้งนี้บทบาทที่แสดงออกมาจริงอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างจากบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ก็ได้ ในขณะที่เดียวกันบทบาทตามความคาดหวังอาจจะเหมือนหรือแตกต่างจากบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ก็ได้ เช่นเดียวกับบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อองค์กรในจังหวัดสงขลา ซึ่งถูกกำหนดไว้ในฐานะของหน่วยงานหนึ่งที่เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทางวิชาการ และงานวิจัยต่างๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและส่วนราชการอื่นหรือเอกชนภายนอก อันก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคม ดังนั้นมหาวิทยาลัยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ถูกกำหนดไว้หรือตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยเหลือสังคมและประเทศชาติให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และที่สำคัญที่สุดก็จะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จลุล่วง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่นศรัทธา ความเชื่อถือ และไว้วางใจมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าจะเป็นแหล่งความรู้ที่ชุมชนสามารถพึ่งพาได้และความรู้ทางวิชาการที่มีสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาให้กับสังคมได้จริง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน

การบริการวิชาการ เป็นบทบาทที่สำคัญ 1 ใน 4 ของภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สำหรับด้านการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยได้มีการจัดทำนโยบาย แผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานของการบริการวิชาการแก่สังคมไว้อย่างชัดเจนในนโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในช่วงปี พ.ศ. 2550 – 2554 เป้าประสงค์ที่ 4 เพื่อสร้างบริบททางวิชาการที่เปิดกว้างต่อการแสวงหาความรู้ ด้วยมิติ รูปแบบและภารกิจที่มีการบูรณาการอย่างหลากหลายและทั่วถึง เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2550) นอกจากนี้มหาวิทยาลัยจะต้องมีบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม/ชุมชนในพื้นที่รอบ ๆ ที่เป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยด้วย ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) นำไปเป็นตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ประกอบด้วย 3 บทบาทด้วยกัน คือ

1. บทบาทด้านการเตือนสติให้สังคม
2. บทบาทด้านการชี้นำสังคม
3. บทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม

ความหมายของบริการวิชาการ

บริการวิชาการ เป็นลักษณะการจัดกิจกรรมที่ดำเนินการให้มีการพัฒนา ส่งเสริมความรู้ นักวิชาการได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไป ดังนี้

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2552) ได้ให้ความหมาย คำว่า การบริการวิชาการแก่ชุมชน หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการที่หน่วยงานมีความเชี่ยวชาญ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การประชุมเชิงวิชาการ การอบรม การสัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการ การให้คำแนะนำ ปรีกษา การแสดงนิทรรศการ การเผยแพร่ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ โดยจัดให้สอดคล้องตามความต้องการของชุมชนและให้ชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างชุมชนกับสถาบัน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2551) ได้ให้ความหมาย บริการทางวิชาการ คือการให้บริการทางวิชาการตามความเชี่ยวชาญของหน่วยงานแก่หน่วยงานในมหาวิทยาลัย ส่วนราชการอื่นหรือเอกชน อันก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคม ประกอบด้วยการให้บริการทางวิชาการในรูปแบบดังต่อไปนี้

- 1.การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ
4. การศึกษา ตำรวจ วิเคราะห์ออกแบบและประเมิน
- 5.การให้คำปรึกษา และคำแนะนำ
6. การให้บริการข้อมูล การแปล
7. การให้บริการวิชาการอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์(2549) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการวิชาการ หมายถึง การบริการเกี่ยวกับการเรียน การสอน และบริการข้อมูลข่าวสารทางวิชาการแก่ชุมชน เช่นการรับสมัคร การให้ข้อมูล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการทางวิชาการแก่ทางราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน อันก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการแก่สังคม โดยอาศัยความรู้และความสามารถทางวิชาการตลอดจนการสร้างหรือเสริมประสบการณ์ในการประยุกต์วิชาการให้เหมาะสมกับสังคมไทยและการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย

สรุปได้ว่า การบริการทางวิชาการ หมายถึง การถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวิชาการจากภายในองค์กรไปสู่สังคมและชุมชนภายนอก เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถให้สังคมและชุมชนช่วยเหลือตนเองได้อย่างยั่งยืน

มหาวิทยาลัยกับการให้บริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2553) ได้สรุปประเด็นการเสวนารายการบันทึกเทปของ Voice TV เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2553 ในประเด็นบทบาทของมหาวิทยาลัยกับการปฏิรูปประเทศไทย ซึ่งรายละเอียดมีความเกี่ยวข้องกับบทบาทของมหาวิทยาลัยกับกิจกรรมการให้บริการวิชาการ ผู้เสวนาเป็นนักวิชาการจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ศาสตราจารย์วิจารณ์ พานิช คุณไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม ศาสตราจารย์อมร จันทรมบูรณ์ รองศาสตราจารย์ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ และดร.เพิ่มศักดิ์ มกราภิรมย์ ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับบทบาทมหาวิทยาลัยกับการให้บริการวิชาการไว้ดังนี้

บทบาทของมหาวิทยาลัยในช่วงที่ผ่านมา

ที่ผ่านมาสถาบันอุดมศึกษา มีบทบาทในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา การผลิตบัณฑิต งานวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม มองเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคมนั้น มหาวิทยาลัยยังไม่ได้พยายามที่จะเข้าไปมองเพื่อให้เกิดภาพเช่นนั้น และเพื่อทำให้สังคมเปิดกว้างและโปร่งใส นั่นคือ การดำเนินงานด้านนโยบายสาธารณะ ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่ได้มองว่าเป็นหน้าที่ ที่จะเอาวิชาการไปตีความและทำความเข้าใจกับสังคม ไม่ได้มองภารกิจนี้ว่าจะต้องเป็นตัวหลักที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ของสังคม เพื่อนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

บทบาทของมหาวิทยาลัยกับการมีส่วนร่วมในสังคม

บทบาทของสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นแหล่งความรู้ชั้นสูง ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต แหล่งผลิตบุคลากรเพื่อพัฒนาประเทศ วิจัย บริการสังคม จำเป็นต้องร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาเชิงโครงสร้างและปัญหาอื่น ๆ อย่างรอบด้าน เพื่อนำไปสู่แนวทางในการหาทางออกและความร่วมมือในการปฏิรูปประเทศไทย มหาวิทยาลัยกับสังคมจะต้องทำงานร่วมกันจึงจะสามารถพัฒนาองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม มหาวิทยาลัยต้องพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกัน และใช้องค์ความรู้และภูมิปัญญาของทุกฝ่ายแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อแก้วิกฤต ปฏิรูปอภิวัฒน์ไปสู่สิ่งที่ดีกว่า เช่น

บทบาทการสนับสนุนการพัฒนาชุมชน/ สนับสนุนการพัฒนาทั้งจังหวัด โดยให้ประชาชนในจังหวัด โดยเฉพาะชุมชนท้องถิ่นเป็นเจ้าของเรื่อง เป็นคนคิด เป็นคนตัดสินใจ เป็นคนทำ โดยมหาวิทยาลัยร่วมกับหลาย ๆ องค์กรทำหน้าที่สนับสนุน ไม่ได้เป็นเจ้าของเรื่อง การสนับสนุนทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การนำความรู้ เทคโนโลยี เข้าไปเสริม หรือการสนับสนุนการจัดกระบวนการ วิธีนี้จะทำให้หนึ่งจังหวัดอย่างน้อยมี 1 มหาวิทยาลัย ร่วมเข้าไปทำความเข้าใจ ร่วมพัฒนา เกิดการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดไปเรื่อย ๆ

บทบาทการสร้างนโยบายสาธารณะ เช่น มหาวิทยาลัยควรทำ forum เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมกันปฏิรูปประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

บทบาทการติดตามประเมินผลเพื่อการวิจัยจากปัญหาจริง เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ลงพื้นที่เพื่อปฏิบัติงานอาจารย์ได้ลงพื้นที่และกลับมาทำวิจัย

บทบาทของอาจารย์และนักวิชาการในมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นผลผลิตของชนชั้นผู้นำ ต่อมาเป็นผลผลิตของระบบทุน เมื่อเป็นผลผลิตของระบบทุนสิ่งที่มหาวิทยาลัยผลิตออกมา ก็จะสนองต่อระบบทุน แม้ว่าหน้าที่หลักของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย คือการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ แต่การเรียนการสอนก็จะเน้นตอบต่อทุน ต่อชนชั้นผู้นำ มีแต่เรื่องธุรกิจหากำไรได้ นำไปสู่วิกฤตเนื่องจากเกิดความเหลื่อมล้ำที่กว้างขึ้น คนรวยคนเก่งหากำไรได้มาก ความ เป็นอิสระของความเป็นนักวิชาการ จึงลึกลงไปสู่การเน้นประโยชน์ส่วนตัวและค่อพรรคพวกที่อยู่ใน ชนชั้นเดียวกันมากกว่า ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงระบบนี้ เปลี่ยนแปลงผลผลิตที่เดิมเคยเป็นผลผลิตของ คนชั้นนำ ดังนั้น บทบาทที่สำคัญของนักวิชาการในมหาวิทยาลัยควรมีดังนี้

1. ความเป็น Change agent

2. นักวิชาการควรเอาวิชาการไปสู่สังคม ต้องมีวิธีการตอบโจทย์ทางสังคม ควรจะต้อง มีห้องทดลองทางสังคมและควรมีกระบวนการทดลองตลอดเวลา

3. นักวิชาการจะต้องมีความรับผิดชอบ มีความตระหนักและสำนึกต่อสังคม ทำอย่างไร ให้ความรู้เกิดประโยชน์และนำไปใช้ประโยชน์ได้ในสังคม เพื่อยกระดับวิชาการมีการลงไปเรียนรู้ ตลอดจนสิ่งที่สอนเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม

4. ส่งเสริมให้นักวิชาการในมหาวิทยาลัยได้เข้ามาพูดคุยกันว่าคนที่คิดเชิงบวก เชิงสร้างสรรค์ ช่วยกันเสริมสร้างทัศนคติหรือมุมมอง วิธีคิด กระบวนทัศน์ที่คิดในเชิงบวก คิดเชิง สร้างสรรค์ คิดเชิงลงมือทำ คิดเชิงอนาคตให้มากขึ้น คิดแก้ปัญหาสร้างสรรค์มากกว่าการวิเคราะห์ ปัญหา และจากการลงมือทำจะทำให้เกิดการเรียนรู้และการเรียนรู้ก็สามารถนำกลับมาใช้ในการสอน การวิจัยได้อีกเป็นจำนวนมาก

จากทัศนะดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่ามหาวิทยาลัยควรมีบทบาทด้านการให้บริการ วิชาการดังนี้ สนับสนุน ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ลงมือทำในการแก้ปัญหา เปิดโอกาสให้อาจารย์ นักวิชาการและนักศึกษาลงพื้นที่จริง เพื่อรวบรวมปัญหาจากท้องถิ่นมาศึกษาและ นำผลไปใช้แก้ปัญหาได้จริง

2.4 บทบาทการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้มีการจัดทำนโยบาย แผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงาน ของการบริการวิชาการแก่สังคม ไว้อย่างชัดเจน ในนโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในช่วงปี พ.ศ. 2550-2554 เป้าประสงค์ที่ 4 เพื่อสร้างบริบททางวิชาการที่เปิดกว้างต่อการแสวงหาความรู้ด้วยมิติ รูปแบบ และภารกิจที่มีการบูรณาการอย่างหลากหลายและทั่วถึง เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่สังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2550) มหาวิทยาลัยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายด้านบริการวิชาการ โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายบริการ วิชาการและวิเทศสัมพันธ์ เป็นประธานคณะกรรมการและมีรองอธิการบดีของทุกวิทยาเขตรวมทั้งผู้แทน

จากคณะ/หน่วยงานที่มีการดำเนินการให้บริการวิชาการร่วมเป็นคณะกรรมการ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.2550) มหาวิทยาลัยมีหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการวิชาการ เช่น ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการให้บริการโดยหน่วยงานภายในของคณะ/หน่วยงานทั้งทางด้านสาธารณสุข วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสังคมศาสตร์ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.2553) นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และระเบียบในการให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการแก่สังคมให้มีความชัดเจน ประกอบด้วย

1. ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการวิชาการ พ.ศ. 2551
2. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเสนอโครงการและการบริหารโครงการบริการวิชาการตามระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551
3. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเสนอโครงการและการบริหารโครงการบริการทางวิชาการ (เพิ่มเติม)
4. ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง ยกเลิกและกำหนดหลักเกณฑ์และอัตราค่าธรรมเนียมบริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551

ลักษณะการให้บริการทางวิชาการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2551) ได้กำหนดแบ่งกลุ่มการให้บริการทางวิชาการออกเป็น 7 กลุ่ม คือ

1. การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ
4. การศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน
5. การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ
6. การให้บริการข้อมูล การแปล
7. การให้บริการวิชาการอื่น ๆ

ประเภท/รูปแบบการให้บริการทางวิชาการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีประเภท/รูปแบบการให้บริการทางวิชาการ ดังนี้

1. การให้บริการประเภทโดยมีผลกำไร สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีกำลังซื้อหรืองบประมาณ สนับสนุนสูง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ลักษณะกิจกรรมมีดังนี้

- การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ ต่างๆ
- การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยตรงของ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ
- การศึกษาสำรวจ วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน
- การให้คำปรึกษา และคำแนะนำ
- การให้บริการข้อมูล การแปล
- การให้บริการวิชาการอื่น ๆ

2. การให้บริการประเภทให้เปล่าแก่ผู้ด้อยโอกาส ที่มหาวิทยาลัยจะต้องรับผิดชอบงบประมาณในการดำเนินการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ยากไร้และด้อยโอกาสในสังคมซึ่งเป็นคนกลุ่มใหญ่ของสังคมที่มหาวิทยาลัยจะต้องรับผิดชอบและดูแล ดังนั้นกิจกรรมเหล่านี้จะมุ่งเน้นการให้ความรู้ และการฝึกอบรมอาชีพ/อาชีพเสริม เป็นลักษณะที่ให้เปล่าจะต้องอาศัยงบประมาณและการลงทุนทั้งหมด ลักษณะกิจกรรมมี ดังนี้

- การให้บริการวิชาการด้านการจัดประชุม สัมมนา และฝึกอบรมอาชีพ/อาชีพเสริม
- การจัดบริการวิชาการด้านความรู้ทางสื่อมวลชน การจัดรายการให้ความรู้ทางสถานี

วิทยุกระจายเสียงและสถานีโทรทัศน์

- การให้บริการวิชาการในการจัดค่ายเยาวชนทางด้านวิชาการ คอมพิวเตอร์ สิ่งแวดล้อม

และด้านศิลปะและวัฒนธรรม

3. การให้บริการประเภทให้บริการแบบไม่เน้นกำไร สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีงบประมาณจำกัด โดยผู้ใช้บริการหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายบางส่วนหรือทั้งหมด มหาวิทยาลัยอาจจัดสรรงบประมาณให้ส่วนหนึ่งสนับสนุนในการจัดกิจกรรม และอาจเก็บค่าธรรมเนียมบริการวิชาการตามความจำเป็นและเหมาะสม ลักษณะกิจกรรมมี ดังนี้

- การให้บริการวิชาการด้านการจัดประชุม อบรม สัมมนา ประชุมเชิงปฏิบัติการ ทั้งที่เป็นความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศและต่างประเทศ

- การให้บริการวิชาการด้านการจัดบรรยายพิเศษ จัดนิทรรศการทางวิชาการ
- การให้บริการวิชาการด้านการวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม

- การให้บริการวิชาการด้านการสนับสนุนการศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับ การพัฒนาชุมชน สังคม เศรษฐกิจ การเมืองและสิ่งแวดล้อม ด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี และจัดทำกรณีศึกษา จัดเสวนา ประชุมสัมมนาหาข้อเท็จจริงเพื่อแก้ปัญหาให้กับชุมชน

- การให้บริการวิชาการที่เกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากงานประจำตามแผนสาธารณสุข

ผลการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2553) ได้รายงานถึงผลการดำเนินงานด้านบริการทางวิชาการของ ดังนี้

1. กิจกรรมบริการวิชาการ

ปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมบริการวิชาการรวม 19,622 กิจกรรมต่ออาจารย์ประจำและนักวิจัยที่ปฏิบัติงานจริงจำนวน 1,800 คน โดยมีกลุ่มสาขาเกษตรศาสตร์มีการจัดกิจกรรมสูงสุด 8,444 กิจกรรม รองลงมาในกลุ่มสนับสนุนวิชาการ 4,832 กิจกรรมและกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพ 2,586 กิจกรรม

2. ค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการวิชาการและวิชาชีพเพื่อสังคม

ปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยมีค่าใช้จ่ายและมูลค่าของสถาบันสำหรับการให้บริการวิชาการและวิชาชีพเพื่อสังคม เป็นจำนวนเงิน 125.09 ล้านบาทต่ออาจารย์ที่ปฏิบัติงานจริง 1,800 คน คิดเป็นสัดส่วน 78,255.81 : 1 โดยกลุ่มสนับสนุนวิชาการ มีค่าใช้จ่ายและมูลค่าสถาบันในการให้บริการสูงสุดเป็นจำนวนเงิน 19.56 ล้านบาท รองลงมาเป็นกลุ่มสาขาวิศวกรรมศาสตร์เป็นจำนวนเงิน 37.35 ล้านบาท และกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพ เป็นจำนวนเงิน 32.75 ล้านบาท

3. ค่าใช้จ่ายสำหรับการให้บริการวิชาการแก่ผู้ด้อยโอกาส

ปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยมีค่าใช้จ่ายสำหรับการให้บริการวิชาการแก่ผู้ด้อยโอกาส เป็นจำนวนเงิน 17.62 ล้านบาท ต้องบดำเนินการจำนวน 3,480.89 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.51 โดยมีกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีค่าใช้จ่ายและมูลค่าสถาบันในการให้บริการวิชาการแก่ผู้ด้อยโอกาสสูงสุดเป็นจำนวนเงิน 3.49 ล้านบาท รองลงมาในกลุ่มสนับสนุนวิชาการเป็นจำนวนเงิน 2.43 ล้านบาทและกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพ เป็นจำนวนเงิน 2.66 ล้านบาท

4. รายได้จากการให้บริการทางวิชาการ

ปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยมีรายรับสุทธิที่เกิดจากการจัดกิจกรรมบริการทางวิชาการจำนวนเงิน 49.49 ล้านบาท โดยแยกออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 จากสถาบันเป็นผู้จัดเองจำนวน 31.95 ล้านบาท และส่วนที่ 2 จากงบประมาณภายนอกจำนวน 17.55 ล้านบาท ต่ออาจารย์ที่ปฏิบัติงานจริงจำนวน 1,800 คน คิดเป็นสัดส่วน 27,499 : 1 โดยกลุ่มวิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพ มีรายรับในการ

ให้บริการวิชาการสูงสุดเป็นจำนวนเงิน 16.34 ล้านบาท รองลงมาเป็นกลุ่มสาขาเกษตรศาสตร์ จำนวนเงิน 121.77 ล้านบาทและกลุ่มสนับสนุนวิชาการ 9.09 ล้านบาท

5. จำนวนอาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานภายนอก

ปี พ.ศ. 2552 จำนวนอาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานภายนอก มีจำนวน 673 คน ต่ออาจารย์ประจำทั้งหมดจำนวน 2,128 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 โดยกลุ่มสาขาเกษตรศาสตร์มีอาจารย์ที่ออกไปให้บริการทางวิชาการเป็นที่ปรึกษาสูงสุดจำนวน 153 คน รองลงมากลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพจำนวน 146 คน และกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 110 คน

6. ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอก

ปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยมีโครงการบริการวิชาการตามโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก รวม 50 โครงการ งบประมาณ 72.29 ล้านบาท โดยได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกจำนวน 7 ฉบับ ได้แก่ กรมปศุสัตว์ มูลนิธิที่อยู่อาศัยเพื่อมนุษยชาติประเทศไทย สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปี พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้มอบหมายให้สำนักงานสถิติแห่งชาติ จัดทำผลสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตและความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคมเพื่อสำหรับเป็นข้อมูลรายงานผลต่อ ก.พ.ร. สำหรับผลการสำรวจของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าในภาพรวมความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคมอยู่ในระดับพอใจ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 หรือร้อยละ 82.20 โดยมีประเด็นการประเมิน 3 บทบาท ประกอบด้วย

บทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก 5.23 คะแนนหรือร้อยละ 84.60 โดยประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดมี 2 ประเด็น ได้แก่ การสืบสานและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี และการส่งเสริมพัฒนางานวิจัยหรือผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและท้องถิ่น

บทบาทด้านการชี้นำสังคม ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจ 4.06 หรือร้อยละ 81.20 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน

บทบาทด้านการเตือนสติสังคม ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจ 4.05 คะแนน หรือร้อยละ 81.00 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมือง

8. โครงการบริการทางวิชาการที่สำคัญ

ปี พ.ศ. 2551-2552 มหาวิทยาลัยมีโครงการบริการทางวิชาการที่สำคัญและมีผลกระทบกับชุมชนที่สำคัญดังนี้

- โครงการระบบออนไลน์เพื่อการจัดการความรู้สุขภาพ บริหารโครงการโดย คณะวิทยาการจัดการ ให้กับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อสร้างเสริมสนับสนุนและพัฒนาเครื่องมือยุคดิจิทัลเพื่อการจัดการความรู้ด้านสุขภาพ ให้เกิดประโยชน์กับกลุ่มเป้าหมายอันได้แก่ บุคลากรด้านสุขภาพที่เป็นภาคี สสส. และประชาชนไทย โดยทั่วไป

- โครงการขับเคลื่อนแผนสุขภาพจังหวัดสงขลาเพื่อการบูรณาการ โดยเอาพื้นที่ เป็นตัวตั้ง พ.ศ. 2551-2553 บริหารโครงการโดยสถาบันวิจัยระบบสุขภาพ ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สวรส.ภาคใต้ ม.อ.) ให้กับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ดำเนินโครงการขับเคลื่อนแผนสุขภาพจังหวัดสงขลาเพื่อการบูรณาการ โดยเอาพื้นที่เป็นตัวตั้ง พ.ศ. 2551-2553 มีจังหวัดสงขลาเป็นพื้นที่เป้าหมาย มีภารกิจหลักในการผลักดันและขับเคลื่อนกระบวนการมีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาพของภาคประชาชนผ่านแผนสุขภาพ จังหวัดสงขลา

- โครงการศึกษาความเหมาะสมและสำรวจออกแบบเพื่อก่อสร้างเขื่อนกันทราย และคลื่นที่ร่องน้ำปากตะโก จังหวัดชุมพรและที่ป่าร่องน้ำคลองงมูกโพรง จังหวัดชุมพร บริหารโครงการโดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้กับกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหมาะสมทางเศรษฐกิจ วิศวกรรมและสิ่งแวดล้อมและสำรวจออกแบบเพื่อก่อสร้างเขื่อนกันทรายและคลื่นอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ อันเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของชาวบ้านที่ใช้งานในการสัญจรทางเรือและจอดเรือ ก่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตลอดจนประหยัดค่าใช้จ่ายของรัฐและของประชาชน

- โครงสร้างป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งบริเวณบ้านหัวแหลม (ฝั่งกระโจม) บริหารโครงการโดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้กับกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหา และสาเหตุของการกัดเซาะชายฝั่งบริเวณบ้านหัวแหลม (ฝั่งกระโจม) หมู่ 12 ตำบลบางมะพร้าว อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร และกำหนดแนวทาง วิธีการป้องกันและแก้ไขที่เหมาะสมให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ รวมทั้งสอดคล้องกับสภาพการใช้งานของชายหาด อีกทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งบริเวณข้างเคียง

- โครงการศึกษาประยุกต์ใช้ตัวแบบหน่วยสืบสวนอุบัติเหตุจากการขนส่งและจราจรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ (พื้นที่ศึกษา : ภาคใต้) บริหารโครงการโดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้กับสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำองค์ความรู้ ตัวแบบและกระบวนการในการดำเนินการของหน่วยสืบสวนอุบัติเหตุที่ได้จากผลการศึกษา มาประยุกต์ใช้ดำเนินการ ต่อเนื่อง โดยให้มีการปรับปรุงองค์ประกอบของหน่วยสืบสวนอุบัติเหตุให้เหมาะสม

- โครงการพัฒนาการผลิตไบโอดีเซลสู่มาตรฐานปรับปรุงขบวนการผลิตใน เฟส 1 และเฟส 3 บริหารโครงการโดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้กับจังหวัดกระบี่ โดยทำการศึกษาและ ออกแบบปรับปรุงขบวนการผลิตในเฟส 1 และเฟส 3 โรงงานต้นแบบการผลิตไบโอดีเซลในเชิงพาณิชย์

ขนาดกำลังการผลิต 10,000ลิตร/วัน ณ ชุมชุมสหกรณ์ชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด ตำบลคลองยา อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

- โครงการพัฒนาระบบบูรณาการฐานข้อมูล(GIS-MIS Database Consolidation) และคลังข้อมูลจังหวัดสงขลา (Songkhla Data Warehouse) บริหารโครงการโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ ให้กับสำนักงานจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการของจังหวัดสงขลา

อำนวยความสะดวกในการจัดการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในจังหวัดสงขลา

- โครงการศึกษาดำรงข้อมูลด้านการขนส่งและจราจรเพื่อจัดทำแผนแม่บทในเมืองภูมิภาค จังหวัดสงขลา บริหารโครงการโดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้กับสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สจร.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีแผนแม่บทด้านการขนส่งและจราจรในลักษณะของแผนบูรณาการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ทั้งทางบก ทางน้ำและทางอากาศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมในเขตเมือง ระหว่างเมือง และภูมิภาคให้มีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมให้มีความเหมาะสมกับศักยภาพในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันการลงทุน และการท่องเที่ยว

- โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตของ SMEs บริหารโครงการโดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้กับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน การลดความเสี่ยงในกระบวนการผลิต ฯลฯ

- โครงการแนวทางการส่งเสริมให้เกิดกองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่นในพื้นที่พหุวัฒนธรรม กรณีศึกษาจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส บริหารโครงการโดยสถาบันวิจัยระบบสุขภาพ ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สวรส.ภาคใต้ มอ.) ให้แก่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่สงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมให้เกิดกองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่นในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทิน ศรีรัฐและศรัณย์ รัตนสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกกลอย จังหวัดพังงา พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโลกกลอย จังหวัดพังงาในภาพรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะมีดังนี้

1. ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกิดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และมีทัศนคติที่ดีต่อประชาชน ผู้มาใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย

2. ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้รวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

3. ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์(2549)ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการและการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า

1. ชุมชนมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับที่ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การขยายโอกาสทางการศึกษามีส่วนเพิ่มศักยภาพในด้านการทำงาน สามารถเข้าศึกษาต่อในสถานที่ใกล้และสะดวกและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ารับการศึกษาในระดับอุดมศึกษาอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2. ชุมชนมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน การจัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับชุมชน และพบว่าชุมชนมีระดับความคาดหวังให้มหาวิทยาลัยจัดโครงการแนะแนวอาชีพ

3. ชุมชนมีข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการและการบริการทางวิชาชีพว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ให้ทั่วถึงในทุกชุมชน ควรจัดทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาที่มีความสนใจแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ควรจัดฝึกอบรมอาชีพทั้งระยะสั้นและระยะยาวและควรจัดฝึกอบรมอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนตามแนวพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อพัฒนาชุมชน

เชษฐา หิมอนุกูล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของชุมชนต่อเทศบาลนครเชียงใหม่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนแอ่งหัวดิน ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ความคาดหวังที่ต้องการให้เทศบาลนครเชียงใหม่พัฒนาคุณภาพชีวิต

1. ด้านการดูแลสุขภาพ พบว่า กิจกรรมทุกกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคาดหวังสูงสุด คือ การจัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายในชุมชน รองลงมาคือความคาดหวังให้จัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายในชุมชน

2. ด้านการศึกษา พบว่า กิจกรรมทุกกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคาดหวังมากที่สุด คือ การจัดให้มีการส่งเสริมให้มีการเรียนเพื่อให้เห็นโทษของยาเสพติด รองลงมาคือมีความคาดหวังให้จัดกิจกรรมให้มีการเรียนการสอนทางด้านการตลาดในชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนมีช่องทางการจำหน่ายที่เพิ่มมากขึ้น

3. ด้านส่งเสริมอาชีพ พบว่า กิจกรรมทุกกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยที่การจัดให้มีการส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่มในชุมชน เป็นกิจกรรมที่ตัวอย่างมีความคาดหวังให้เทศบาลนครเชียงใหม่จัดกิจกรรมนี้มากที่สุด รองลงมาคือส่งเสริมคนในชุมชนให้ทำงานเป็นครอบครัว หรือระบบเครือข่าย

4. ด้านภูมิปัญญาชาวบ้าน พบว่า กิจกรรมทุกกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยที่การจัดให้มีการส่งเสริมการให้ความรู้การทำน้ำสมุนไพรและส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการนวดแผนไทย เป็นกิจกรรมที่มีความคาดหวังมากที่สุด

5. ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า กิจกรรมทุกกิจกรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยที่การจัดหาภาชนะ/จัดเก็บขยะมูลฝอยให้แก่ชุมชน เป็นกิจกรรมที่มีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือการจัดให้มีสนามเด็กเล่น/สวนสาธารณะ

ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาและสภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของนักศึกษาต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะโบราณคดี พ.ศ. 2546 พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาและสภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของนักศึกษาต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะโบราณคดี พ.ศ.2546 ใน 5 ด้าน คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านคุณลักษณะของอาจารย์ผู้สอน ด้านหลักสูตร ด้านสถานที่และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และด้านกิจการนักศึกษา พบว่า ในภาพรวมของนักศึกษาทุกสาขาวิชาเอกและจำแนกเป็นแต่ละสาขาวิชาเอก นักศึกษามีความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก ยกเว้นนักศึกษาสาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษ ที่มีความคาดหวังในด้านการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของนักศึกษา ทั้งในภาพรวมของนักศึกษาทุกสาขาวิชาเอกและจำแนกเป็นแต่ละสาขาวิชาเอก พบว่า ด้านคุณลักษณะของอาจารย์ผู้สอนและด้านหลักสูตร อยู่ในระดับมาก ยกเว้นนักศึกษาสาขาวิชาเอกมานุษยวิทยาที่สภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของนักศึกษาในด้านคุณลักษณะของอาจารย์ผู้สอน อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นยังพบว่าในด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านสถานที่และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และด้านกิจการนักศึกษา สภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาสาขาวิชาเอกโบราณคดีที่สภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของนักศึกษาในด้านการจัดการศึกษาอยู่ในระดับมาก

เพ็ญจันทร์ สอพิมาย (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของเกษตรกรค่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของวิทยาลัยเกษตรกรรมนครราชสีมา : กรณีศึกษาหมู่บ้านโนนเต้ ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จ.นครราชสีมา พบว่าเกษตรกรมีความคาดหวังค่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของวิทยาลัย

เกษตรกรรมนครราชสีมาในการเป็นแบบอย่างด้านอาชีพเกษตรและการเป็นที่ปรึกษาและร่วมแก้ไขปัญหาทางเกษตร ให้กับเกษตรกรมากที่สุด ส่วนรูปแบบการให้บริการทางวิชาการที่เกษตรกรต้องการมากที่สุดคือการฝึกอบรมวิชาชีพเกษตรกรรมระยะสั้น ทั้งนี้รายวิชาที่ต้องการได้รับด้านพืช คือ การปลูกพืชไร่ (ข้าวโพดและมันสำปะหลัง) ด้านสัตว์คือการเลี้ยงไก่ ด้านแปรรูปผลิตภัณฑ์เกษตร คือ การผลิตมะม่วงดอง และด้านช่างกลเกษตรคือ การแก้ไขตรวจซ่อมเครื่องยนต์ในฟาร์ม ส่วนปัญหาของเกษตรกรที่จะเข้ารับบริการทางวิชาการจากวิทยาลัยเกษตรกรรมนครราชสีมาที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะเข้ารับบริการทางวิชาการ รองลงมาคือไม่เคยทราบเลยว่าวิทยาลัยเกษตรกรรมนครราชสีมาให้บริการทางวิชาการ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าเกษตรกรที่มีอายุ ตำแหน่งทางสังคม พื้นที่ถือครองทำ การเกษตร อาชีพหลัก รายได้ของครัวเรือน จำนวนแรงงานทางเกษตรในครัวเรือน การเปิดรับข่าวสารเพื่อพัฒนาอาชีพและการผ่านการอบรมจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของวิทยาลัยเกษตรกรรมนครราชสีมา ในด้านการเป็นแหล่งความรู้และเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตร การเป็นแบบอย่างด้านอาชีพเกษตร การเป็นที่ปรึกษาและร่วมแก้ไขปัญหาทางเกษตรให้กับเกษตรกร การอบรมวิชาชีพเกษตรกรรมระยะสั้น การอบรมวิชาชีพเกษตรกรรมเคลื่อนที่ วิชาด้านพืช วิชาด้านสัตว์ วิชาด้านแปรรูปผลิตภัณฑ์เกษตร และวิชาด้านช่างกลเกษตร ไม่แตกต่างกัน มีเพียงรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของวิทยาลัยเกษตรกรรมนครราชสีมาในด้านอบรมวิชาชีพเกษตรกรรมระยะสั้นแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 วิธีการศึกษา

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร โดยศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาเชิงสำรวจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีอำนาจสูงสุดขององค์กรหรือตัวแทนขององค์กรในจังหวัดสงขลา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีอำนาจสูงสุดหรือตัวแทนขององค์กรภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 494 คน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด และจำแนกตามประเภทขององค์กร เป็น 4 ประเภท ดังนี้

- หน่วยงานภาครัฐ	จำนวน	437	คน
- หน่วยงานอิสระ	จำนวน	4	คน
- หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	21	คน
- หน่วยงานเอกชน	จำนวน	32	คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

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

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 บทบาทการให้บริการทางวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม และบทบาทด้านการชี้นำสังคม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ตัวแทนขององค์กรในจังหวัดสงขลา ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือเมื่อผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเสร็จ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยครั้งนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ผ่านสำนักวิจัยและพัฒนาพิจารณาให้คำแนะนำ และแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ กับกลุ่มตัวอย่างระดับผู้บริหารขององค์กรภายในจังหวัดสงขลาจำนวน 30 คน แล้วนำมาทำการตรวจสอบวัดความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์โดยวิธี Cronbach's Alpha โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .926

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากผู้มีอำนาจสูงสุดหรือผู้แทนองค์กรภายในจังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยจัดส่งทางไปรษณีย์และให้ส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ สำหรับองค์กรใดที่ไม่ส่งกลับคืนภายใน 1 เดือน ก็จะโทรศัพท์ติดตามและไปปรับคืนเอง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยใช้วิธี Cronbach's Alpha

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 16 และใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังขององค์กร โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ผู้ศึกษาวิจัยจะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามจากผู้มีอำนาจสูงสุดหรือตัวแทนองค์กรภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 356 คนจากประชากรจำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 72.06 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อศึกษาระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อองค์กรในจังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามประเภทขององค์กร และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยผู้ศึกษาวิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ประเภทขององค์กร และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลการใช้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. ระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน และระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม
5. เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน และระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามประเภทขององค์กร
6. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. ประเภทขององค์กร และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ประเภทขององค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทขององค์กร จำแนกเป็น 4 ประเภท คือ 1.) หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งแบ่งออกเป็น หน่วยงานราชการส่วนกลาง หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค และหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น 2.) หน่วยงานอิสระ 3.) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และ 4.) หน่วยงานเอกชน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน ร้อยละของประชากรจำแนกตามประเภทขององค์กร

ประเภทขององค์กร	จำนวน(คน) (n = 356)	ร้อยละ
1. หน่วยงานภาครัฐ	313	87.9
หน่วยราชการส่วนกลาง	70	19.7
หน่วยราชการส่วนภูมิภาค	69	19.3
หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น	159	44.7
ไม่ระบุภาคส่วนที่สังกัด	15	4.2
2. หน่วยงานอิสระ	9	2.5
3. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	22	6.2
4. หน่วยงานเอกชน	11	3.1
ไม่ได้ระบุ	1	0.3
รวม	356	100.0

จากตาราง 1 ประชากรส่วนใหญ่ประจำอยู่ในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 87.9 ซึ่งแยกออกเป็น 3 ส่วน คือ สังกัดอยู่ในหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด ร้อยละ 44.7 รองลงมา คือ หน่วยราชการส่วนกลาง ร้อยละ 19.7 และหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ร้อยละ 19.3 ตามลำดับ ลำดับถัดมาจะประจำอยู่ในองค์กรของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.2 ประจำอยู่ในหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 3.1 และประจำอยู่ในหน่วยงานอิสระ ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

1.2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน ร้อยละของประชากรจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน) (n = 356)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	261	73.3
หญิง	94	26.4
ไม่ระบุ	1	0.3
2. อายุ		
20-30 ปี	23	6.5
31-40 ปี	73	20.5
41-50 ปี	146	41.0
50 ปีขึ้นไป	114	32.0
3. ตำแหน่ง		
ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร	143	40.2
ตัวแทนองค์กร	208	58.4
ไม่ระบุ	5	1.4
4. วุฒิการศึกษา		
มัธยมศึกษา	17	4.8
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	14	3.9
ปริญญาตรี	147	41.3
ปริญญาโท	168	47.2
ปริญญาเอก	9	2.5
ไม่ระบุ	1	0.3

จากตาราง 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

1. เพศ ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.3 เป็นเพศชาย ส่วนเพศหญิง มีเพียงร้อยละ 26.4
2. อายุ ประชากรส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.0 ช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 20.5 และช่วงอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 6.5 ตามลำดับ
3. ตำแหน่ง ประชากรส่วนใหญ่เป็นตัวแทนองค์กร คิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมา คือ ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ร้อยละ 40.2 ตามลำดับ
4. วุฒิการศึกษา ประชากรส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมา คือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.3 ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 4.8 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ร้อยละ 3.9 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

2. ข้อมูลการใช้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของข้อมูลการใช้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อมูลการใช้บริการทางวิชาการ	จำนวน (คน) (n = 356)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. แหล่งของข้อมูลในการรับทราบถึงลักษณะ/รูปแบบการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์			ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
- เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	206	57.9	
- เว็บไซต์ของคณะ/หน่วยงาน	88	24.7	
- เว็บไซต์ Google	118	33.1	
- คำแนะนำของบุคลากรมหาวิทยาลัย	64	18.0	
- ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย	91	25.6	
- องค์กรอื่นที่เคยใช้บริการจากมหาวิทยาลัยแล้ว	52	14.6	
- การนำเสนอผลงานทางวิชาการในการประชุมสัมมนาต่าง ๆ	106	29.8	
- การจัดกิจกรรมงาน ม.อ.วิชาการ	159	44.7	
- สื่อต่าง ๆ	168	47.2	
- อื่น ๆ	20	5.6	

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลการให้บริการทางวิชาการ	จำนวน (คน) (n = 356)	ร้อยละ	หมายเหตุ
2. ช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการให้บริการจากมหาวิทยาลัย			ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
- จัดทำเอกสาร/หนังสือส่งถึงมหาวิทยาลัย	245	68.8	
- E-Mail	70	19.7	
- โทรศัพท์	205	57.6	
- โทรสาร	93	26.1	
- ติดต่อประสานงานเองโดยตรง	167	46.9	
- อื่น ๆ	12	3.4	
3. ประสบการณ์ขององค์กรในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์			
1 - 5 ปี	118	33.1	
6 - 10 ปี	81	22.8	
11 - 15 ปี	46	12.9	
ไม่เคยใช้บริการ	99	27.8	
ไม่ระบุ	12	3.4	
4. ความถี่ในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (จำนวนครั้ง/ปี)			
1-10 ครั้ง/ปี	205	57.6	
11-20 ครั้ง/ปี	16	4.5	
21 ครั้ง/ปีขึ้นไป	3	0.8	
ไม่ระบุ	132	37.1	
5. คุณภาพของการให้บริการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์			
เนื้องาน/ผลงานมีคุณภาพ			
- ระดับสูง	134	37.6	
- ระดับปานกลาง	117	32.9	
- ระดับน้อย	0	0.0	
- ไม่ระบุ	105	29.5	

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลการให้บริการทางวิชาการ	จำนวน (คน) (n = 356)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ราคาการให้บริการ			
- เหมาะสม	220	61.8	
- ไม่เหมาะสม	25	7.0	
- ไม่ระบุ	111	31.2	
การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร			
- ประทับใจ	239	67.1	
- ไม่ประทับใจ	8	2.2	
- ไม่ระบุ	109	30.6	
ความรวดเร็วในการส่งงาน			
- รวดเร็ว	241	67.7	
- ไม่รวดเร็ว	9	2.5	
- ไม่ระบุ	106	29.8	
ขั้นตอนในการขอรับบริการ			
- เหมาะสม	236	66.3	
- ไม่เหมาะสม	14	3.9	
- ไม่ระบุ	106	29.8	

จากตาราง 3 ข้อมูลการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีดังนี้

1. แหล่งของข้อมูลในการรับทราบถึงลักษณะ/รูปแบบการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

องค์กรในจังหวัดสงขลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่รับทราบถึงลักษณะ/รูปแบบการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 57.9 รองลงมา คือ จากสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 47.2 และจากการจัดกิจกรรมงาน ม.อ. วิชาการ ร้อยละ 44.7 ตามลำดับ

2. ช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการจากมหาวิทยาลัย

องค์กรในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการติดต่อขอรับบริการทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยติดต่อผ่านทางกรจัดทำเอกสาร/หนังสือส่งถึงมหาวิทยาลัย ร้อยละ 68.8 รองลงมา คือ ผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 57.6 และจากการติดต่อประสานงานเองโดยตรง ร้อยละ 46.9 ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพขององค์กรในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

องค์กรในจังหวัดสงขลาที่มารับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ส่วนใหญ่จะมีประสิทธิภาพในการขอรับบริการอยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 33.1 รองลงมา คือ ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 27.8 และในช่วง 6-10 ปี ร้อยละ 22.8 ตามลำดับ

4. ความถี่ในการใช้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

องค์กรในจังหวัดสงขลาที่มารับบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ส่วนใหญ่จะมีความถี่ในการรับบริการอยู่ในช่วง 1- 10 ครั้ง / ปี ร้อยละ 57.6 รองลงมา คือ ไม่ระบุ ร้อยละ 37.1 และอยู่ในช่วง 11 – 20 ครั้ง / ปี ร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

5. คุณภาพของการให้บริการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เนื้อหา/ผลงานมีคุณภาพ

องค์กรในจังหวัดสงขลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเนื้อหา/ ผลงานมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 37.6 รองลงมา คือ อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.9 และไม่ระบุ ร้อยละ 29.5 ตามลำดับ

ราคาการให้บริการ

องค์กรในจังหวัดสงขลาที่มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าราคาในการให้บริการ มีความเหมาะสม ร้อยละ 61.8 ไม่ระบุ ร้อยละ 31.2 ส่วนที่เห็นว่าไม่เหมาะสม ร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร

องค์กรในจังหวัดสงขลาที่มารับบริการส่วนใหญ่รู้สึกประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ร้อยละ 67.1 ไม่ระบุ ร้อยละ 30.6 ส่วนที่รู้สึกไม่ประทับใจ ร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ความรวดเร็วในการส่งงาน

องค์กรในจังหวัดสงขลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการส่งงานมีความรวดเร็ว ร้อยละ 67.7 ไม่ระบุ ร้อยละ 29.8 ส่วนที่เห็นว่าการส่งงานไม่มีความรวดเร็วหรือยังล่าช้าอยู่ ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ขั้นตอนในการขอรับบริการ

องค์กรในจังหวัดสงขลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าขั้นตอนในการขอรับบริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 66.3 ไม่ระบุ ร้อยละ 29.8 ส่วนที่เห็นว่าไม่เหมาะสม ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

3. ระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.1 บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

ก. ระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมในปัจจุบัน

บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม	n = 356		ระดับบทบาทของมอ.ในปัจจุบัน
	\bar{x}	sd.	
1. มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และบริการข้อมูล	3.75	.781	มาก
2. มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาให้แก่สังคมและท้องถิ่น	3.31	.786	ปานกลาง
3. มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านวิชาการ	3.45	.853	ปานกลาง
4. มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่น	3.34	.856	ปานกลาง
5. มหาวิทยาลัยมีการให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน	3.32	.781	ปานกลาง
6. การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อมการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ	3.19	.888	ปานกลาง
7. การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.39	.938	ปานกลาง
8. การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ	3.55	.766	ปานกลาง
9. การศึกษา สืบสวน วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน	3.31	.811	ปานกลาง
10. การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	3.23	.823	ปานกลาง
11. การให้บริการข้อมูล การแปล	3.03	.904	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ขบพาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของ สังคม	n = 356		ระดับขบพาทของ
	\bar{x}	sd.	มอ.ในปัจจุบัน
12. การให้บริการวิชาการอื่นๆ (เช่น การเป็น วิทยากร)	3.36	.864	ปานกลาง
13. มหาวิทยาลัยให้บริการแนะนำและให้ คำปรึกษาด้านวิชาการต่อชุมชนได้อย่างทั่วถึง	2.97	.873	ปานกลาง
14. มหาวิทยาลัยมีการให้บริการทางวิชาการอย่าง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.24	.867	ปานกลาง
15. มหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	3.65	.794	มาก
16. มหาวิทยาลัยมีผลงานการให้บริการที่มีคุณภาพ	3.61	.749	มาก
ภาพรวม	3.36	.583	ปานกลาง

จากตาราง 4 องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นต่อขบพาทขงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการให้บริการทางวิชาการ ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมหาวิทยาลัยมีขบพาทมากที่สุดในการเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และบริการข้อมูล รองลงมา คือ การมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ, การมีผลงานในการให้บริการที่มีคุณภาพ, การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ, การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านวิชาการ, การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, การให้บริการวิชาการอื่นๆ (เช่น การเป็นวิทยากร), การเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่น ตามลำดับ และการให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน มหาวิทยาลัยมีขบพาทน้อยที่สุด

ข. ระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อบทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม	n = 356		ระดับความคาดหวัง
	\bar{x}	sd.	
1. มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และบริการข้อมูล	4.28	.659	มาก
2. มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาให้แก่สังคมและท้องถิ่น	4.12	.706	มาก
3. มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านวิชาการ	4.20	.731	มาก
4. มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่น	4.17	.740	มาก
5. มหาวิทยาลัยมีการให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน	4.17	.678	มาก
6. การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ	3.98	.791	มาก
7. การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.07	.731	มาก
8. การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ	4.10	.724	มาก
9. การศึกษา สํารวจ วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน	3.94	.773	มาก
10. การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.03	.771	มาก
11. การให้บริการข้อมูล การแปล	3.88	.833	มาก
12. การให้บริการวิชาการอื่นๆ (เช่น การเป็นวิทยากร)	4.05	.810	มาก
13. มหาวิทยาลัยให้บริการแนะนำและให้คำปรึกษาด้านวิชาการต่อชุมชนได้อย่างทั่วถึง	4.03	.824	มาก
14. มหาวิทยาลัยมีการให้บริการทางวิชาการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.08	.781	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของ สังคม	n = 356		ระดับความ คาดหวัง
	\bar{x}	sd.	
15. มหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	4.23	.701	มาก
16. มหาวิทยาลัยมีผลงานการให้บริการที่มีคุณภาพ	4.25	.687	มาก
ภาพรวม	4.10	.566	มาก

จากตาราง 5 องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคาดหวังต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการให้บริการทางวิชาการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมอยู่ในระดับมาก โดยการเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และบริการข้อมูล เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ การมีผลงานการให้บริการที่มีคุณภาพ, การมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ , การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านวิชาการ, การให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และชุมชน, การเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่น, การมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาให้แก่สังคมและท้องถิ่น, การจัดและสนับสนุนการให้บริการในด้านต่าง ๆ , การให้บริการทางวิชาการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การให้บริการแนะนำและให้คำปรึกษาด้านวิชาการต่อชุมชนได้อย่างทั่วถึง ตามลำดับ และมีความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูล การแปล น้อยที่สุด

3.2 บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

ก. ระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคมในปัจจุบัน

บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม	n = 356		ระดับบทบาทของ มอ.ในปัจจุบัน
	\bar{x}	sd.	
1. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ข้อเท็จจริงที่สะท้อน ปัญหา/สถานการณ์ต่างๆในสังคม	3.19	.910	ปานกลาง
2. การจัดกิจกรรม/รณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจ/ ความตระหนักต่อปัญหา/สถานการณ์ต่างๆใน สังคม	3.25	.864	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม	n = 356		ระดับบทบาทของ มอ.ในปัจจุบัน
	\bar{x}	sd.	
3. การเปิดโอกาสให้คนในสังคมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม	3.14	.902	ปานกลาง
4. การส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมือง	3.11	.907	ปานกลาง
ภาพรวม	3.17	.784	ปานกลาง

จากตาราง 6 องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการให้บริการทางวิชาการด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมหาวิทยาลัยมีบทบาทมากที่สุด ในการจัดกิจกรรม/รณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจ / ความตระหนักต่อปัญหา / สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม รองลงมา คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร / ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา / สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม การเปิดโอกาสให้คนในสังคมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา / สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม ตามลำดับ และการส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมือง มหาวิทยาลัยมีบทบาทน้อยที่สุด

ข. ระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อบทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม	n = 356		ระดับความ คาดหวัง
	\bar{x}	sd.	
1. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา/สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม	4.16	.723	มาก
2. การจัดกิจกรรม/รณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจ/ความตระหนักต่อปัญหา/สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม	4.12	.703	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม	n = 356		ระดับความ
	\bar{x}	sd.	คาดหวัง
3. การเปิดโอกาสให้คนในสังคมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/สถานการณ์ต่างๆในสังคม	4.06	.685	มาก
4. การส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมือง	4.08	.809	มาก
ภาพรวม	4.10	.642	มาก

จากตาราง 7 องค์กรในจังหวัดสงขลา มีระดับความคาดหวังต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในการให้บริการทางวิชาการด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม อยู่ในระดับมาก โดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร / ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา / สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดกิจกรรม / อบรมสร้างความรู้ความเข้าใจ / ความตระหนักต่อปัญหา / สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม การส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมือง ตามลำดับ และมีความคาดหวังต่อการเปิดโอกาสให้คนในสังคมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา / สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม น้อยที่สุด

3.3 บทบาทด้านการชี้นำสังคม

ก. ระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันด้านการชี้นำสังคม

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบทบาทด้านการชี้นำสังคมในปัจจุบัน

บทบาทด้านการชี้นำสังคม	n = 356		ระดับบทบาทของ
	\bar{x}	sd.	มอ.ในปัจจุบัน
1. การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/อบรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน	3.23	.914	ปานกลาง
2. การผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนในด้านต่างๆ	3.29	.890	ปานกลาง
3. การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆเพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน	3.21	.888	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

บทบาทด้านการชี้นำสังคม	n = 356		ระดับบทบาทของ มอ.ในปัจจุบัน
	\bar{x}	sd.	
4. การเสนอแนวทาง/วิธีการในการดำเนินกิจกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน	3.33	.873	ปานกลาง
ภาพรวม	3.27	.828	ปานกลาง

จากตาราง 8 องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นต่อระดับบทบาทในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในการให้บริการทางวิชาการด้านการชี้นำสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมหาวิทยาลัยมีบทบาทมากที่สุด ในการเสนอแนวทาง/วิธีการในการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน รองลงมา คือ การผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน ในด้านต่าง ๆ การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/รณรงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน ตามลำดับ และการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน มหาวิทยาลัยมีบทบาทน้อยที่สุด

ข. ระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยด้านการชี้นำสังคม

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อบทบาทด้านการชี้นำสังคม

บทบาทด้านการชี้นำสังคม	n = 356		ระดับความ คาดหวัง
	\bar{x}	sd.	
1.การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/รณรงค์ที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน	4.14	.742	มาก
2.การผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อ สังคมและชุมชนในด้านต่างๆ	4.19	.698	มาก
3.การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆเพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและ ชุมชน	4.14	.738	มาก
4.การเสนอแนวทาง/วิธีการในการดำเนินกิจกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน	4.17	.715	มาก
ภาพรวม	4.16	.658	มาก

จากตาราง 9 องค์กรในจังหวัดสงขลา มีระดับความคาดหวังต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในการให้บริการทางวิชาการด้านการชี้นำสังคมอยู่ในระดับมาก โดยการผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนในด้านต่างๆ เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ การเสนอแนวทาง/วิธีการในการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/รณรงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน และการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน โดยภาพรวม

บทบาทโดยภาพรวม	n = 356		ระดับบทบาทของ มอ.ในปัจจุบัน		
			(จำนวนคน/ร้อยละ)		
	\bar{x}	sd.	มาก	ปานกลาง	น้อย
1.การตอบสนองต่อความต้องการของสังคม	3.36	.583	99/27.9	244/68.7	12/3.4
2.การเป็นผู้เตือนสติสังคม	3.17	.784	103/29.1	191/54.0	60/16.9
3.การชี้นำสังคม	3.27	.828	124/34.8	180/50.6	52/14.6

จากตาราง 10 องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นต่อระดับบทบาทในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในการให้บริการทางวิชาการ โดยภาพรวมในแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า มหาวิทยาลัยมีบทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ การชี้นำสังคม และการเป็นผู้เตือนสติสังคม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า

1. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

องค์กรในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 68.7 รองลงมาคือ ระดับมาก ร้อยละ 27.9 และระดับน้อย ร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

2. ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

องค์กรในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ ระดับมาก ร้อยละ 29.1 และระดับน้อย ร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

3. ด้านการชี้นำสังคม

องค์กรในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการด้านการชี้นำสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.6 รองลงมาคือ ระดับมาก ร้อยละ 34.8 และระดับน้อย ร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม

บทบาทโดยภาพรวม	n = 356		ระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา (จำนวนคน/ร้อยละ)		
	\bar{x}	sd.	มาก	ปานกลาง	น้อย
1.การตอบสนองต่อความต้องการของสังคม	4.10	.566	284/80.0	69/19.4	2/0.6
2.การเป็นผู้เตือนสติสังคม	4.10	.642	292/82.3	59/16.6	4/1.1
3.การชี้นำสังคม	4.16	.658	297/83.9	54/15.3	3/0.8

จากตาราง 11 องค์กรในจังหวัดสงขลา มีระดับความคาดหวังต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในการให้บริการทางวิชาการโดยภาพรวมในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในด้านการชี้นำสังคม มากที่สุด ส่วนด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม และด้านการเป็นผู้เตือนสติสังคม มีความคาดหวังเท่าๆ กัน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่า

1. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 19.4 และระดับน้อย ร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

2. ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 82.3 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 16.6 และระดับน้อย ร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

3. ด้านการชี้นำสังคม

องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการชี้นำสังคมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.9 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 15.3 และระดับน้อย ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัด
สงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม

ตาราง 12 เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรใน
จังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม

บทบาทโดยภาพรวม	ระดับบทบาทของ มหาวิทยาลัยใน ปัจจุบัน		ระดับความ คาดหวัง		t-test	Significant
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
	1.การตอบสนองต่อความต้องการ ของสังคม	3.36	0.583	4.10		
2.การเป็นผู้เตือนสติสังคม	3.17	0.784	4.10	0.642	34.528	.000*
3.การชี้นำสังคม	3.27	0.828	4.16	0.658	32.743	.000*
ภาพรวม	3.26	0.731	4.12	0.622	77.663	.000*

จากตารางที่ 12 โดยภาพรวมองค์กรในจังหวัดมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการทางวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สูงกว่าระดับบทบาทในปัจจุบันของมหาวิทยาลัย ทั้ง 3 ด้าน และความ
แตกต่างดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน และระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัด
สงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามประเภทขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีต่อการ
ให้บริการทางวิชาการแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา จำแนกตามประเภทขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4
ประเภท คือ 1.) หน่วยงานภาครัฐ แยกออกเป็น หน่วยราชการส่วนกลาง หน่วยราชการส่วนภูมิภาค
และหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น 2.) หน่วยงานอิสระ 3.) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 4.) หน่วยงานเอกชน
ปรากฏผลดังนี้

5.1 บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

ตาราง 13 เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่องค์กร ในจังหวัดสงขลา ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร

ประเภทขององค์กร	ความคิดเห็นต่อระดับบทบาทในปัจจุบัน					คู่ที่แตกต่าง
	n	\bar{x}	sd.	F	Sig	
หน่วยราชการส่วนกลาง	70	3.306	.579	F = .467	.627	
หน่วยราชการส่วนภูมิภาค	69	3.375	.451			
หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น	159	3.387	.651			
หน่วยงานภาครัฐ	313	3.360	.589	F = 2.034	.109	
หน่วยงานอิสระ	9	3.472	.616			
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	22	3.453	.504			
หน่วยงานเอกชน	11	2.960	.583			

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร พบว่า

หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น รองลงมาคือ หน่วยราชการส่วนภูมิภาคและหน่วยราชการส่วนกลาง แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างในความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ประเภทหน่วยงานโดยรวม

โดยภาพรวมขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยงานอิสระ รองลงมา คือ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างในความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัย ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตาราง 14 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร

ประเภทขององค์กร	ระดับความคาดหวังต่อบทบาทของ มอ.					คู่ที่แตกต่าง
	n	\bar{x}	sd.	F	Sig	
หน่วยราชการส่วนกลาง	69	4.146	.487	F = 4.335*	.014	หน่วยราชการส่วนภูมิภาค กับ หน่วยงานส่วนท้องถิ่น
หน่วยราชการส่วนภูมิภาค	69	4.243	.522			
หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น	159	4.015	.602			
หน่วยงานภาครัฐ	312	4.089	.578	F = .332	.802	
หน่วยงานอิสระ	9	4.253	.355			
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	22	4.108	.467			
หน่วยงานเอกชน	11	4.182	.606			

ค่า *P-value < 0.05, ใช้ LSD ในการเปรียบเทียบคู่ที่แตกต่าง

หมายเหตุ หน่วยราชการส่วนกลางมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ไม่ตอบคำถามความคาดหวัง

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร พบว่า

หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่สังกัดในหน่วยราชการส่วนภูมิภาค มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยราชการส่วนกลาง และหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ตามลำดับ และความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยราชการส่วนภูมิภาค มีระดับความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สูงกว่าหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น

ประเภทหน่วยงานโดยรวม

โดยภาพรวมขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่สังกัดในหน่วยงานอิสระ มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาครัฐ ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

5.2 บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

ตาราง 15 เปรียบเทียบบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา ในด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร

ประเภทขององค์กร	ความคิดเห็นต่อบทบาทในปัจจุบัน					คู่ที่แตกต่าง
	n	\bar{x}	sd.	F	Sig	
หน่วยราชการส่วนกลาง	70	3.161	.794	F = 2.218	.111	
หน่วยราชการส่วนภูมิภาค	69	3.083	.683			
หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น	159	3.299	.767			
หน่วยงานภาครัฐ	313	3.214	.758	F = 5.579**	.001	หน่วยงานเอกชน กับหน่วยงาน ภาครัฐ, หน่วยงานอิสระ และรัฐวิสาหกิจ
หน่วยงานอิสระ	9	3.111	.741			
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	22	3.091	.965			
หน่วยงานเอกชน	11	2.258	.690			

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา ในด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร พบว่า

หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลาที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น รองลงมา คือ หน่วยราชการส่วนกลาง และหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ประเภทหน่วยงานโดยรวม

โดยภาพรวมองค์กรในจังหวัดสงขลาที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐ รองลงมา คือ หน่วยงานอิสระ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ และความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยงานภาครัฐเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทการ

ให้บริการทางวิชาการในปัจจุบันสูงกว่าหน่วยงานเอกชน และหน่วยงานอิสระเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาท
 การให้บริการทางวิชาการในปัจจุบันสูงกว่าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

ตาราง 16 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของ
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการเป็นผู้เดือนสตี้สังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร

ประเภทขององค์กร	ความคาดหวังต่อบทบาทของ มอ.					คู่ที่แตกต่าง
	n	\bar{x}	sd.	F	Sig	
หน่วยราชการส่วนกลาง	69	4.054	.549	F = 6.583**	.002	หน่วยราชการส่วน ภูมิภาคกับหน่วย ราชการส่วนกลาง และหน่วยราชการ ส่วนท้องถิ่น
หน่วยราชการส่วนภูมิภาค	69	4.319	.552			
หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น	159	4.004	.654			
หน่วยงานภาครัฐ	312	4.074	.640	F = 1.603	.188	
หน่วยงานอิสระ	9	4.444	.497			
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	22	4.239	.638			
หน่วยงานเอกชน	11	4.258	.750			

ค่า **P-value < 0.01, ใช้ LSD ในการเปรียบเทียบคู่ที่แตกต่าง

หมายเหตุ หน่วยราชการส่วนกลางมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ไม่ตอบคำถามความคาดหวัง

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการ
 ให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการเป็นผู้เดือนสตี้ให้สังคม จำแนกตาม
 ประเภทขององค์กร พบว่า

หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่สังกัดหน่วยราชการส่วนภูมิภาค มีความคาดหวังต่อบทบาท
 การให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยราชการส่วนกลาง
 และหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ตามลำดับ และความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวมีนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยราชการ
 ส่วนภูมิภาค มีระดับความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สูง
 กว่าหน่วยราชการส่วนกลาง และหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น

ประเภทหน่วยงานโดยรวม

โดยภาพรวมองค์กรในจังหวัดสงขลาที่สังกัดในหน่วยงานอิสระ มีระดับความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาครัฐ ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

5.3 บทบาทด้านการชื้อนำสังคม

ตาราง 17 เปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา ในด้านการชื้อนำสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร

ประเภทขององค์กร	ความคิดเห็นต่อระดับบทบาทในปัจจุบัน					คู่ที่แตกต่าง
	n	\bar{x}	sd.	F	Sig	
หน่วยราชการส่วนกลาง	70	3.207	.869	F = 1.822	.163	
หน่วยราชการส่วนภูมิภาค	69	3.185	.697			
หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น	159	3.372	.800			
หน่วยงานภาครัฐ	313	3.293	.800	F = 3.302*	.021	หน่วยงานเอกชน กับหน่วยงานภาค รัฐ, หน่วยงาน อิสระ และ รัฐวิสาหกิจ
หน่วยงานอิสระ	9	3.278				
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	22	3.261				
หน่วยงานเอกชน	11	2.500				

ค่า *P-value < 0.05, ใช้ LSD ในการเปรียบเทียบคู่ที่แตกต่าง

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา ในด้านการชื้อนำสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กรพบว่า

หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น รองลงมา คือ หน่วยราชการส่วนกลาง และหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ประเภทหน่วยงานโดยรวม

โดยภาพรวมขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐ รองลงมา คือ หน่วยงานอิสระ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ และความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยงานภาครัฐเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบันสูงกว่าหน่วยงานเอกชน และหน่วยงานอิสระเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทการให้บริการทางวิชาการสูงกว่ารัฐวิสาหกิจ

ตาราง 18 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการชี้นำสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร

ประเภทขององค์กร	ระดับความคาดหวังต่อบทบาทของ มอ.					คู่ที่แตกต่าง
	n	\bar{x}	sd.	F	Sig	
หน่วยราชการส่วนกลาง	69	4.167	.590	F = 3.703 *	.026	หน่วยราชการส่วนภูมิภาค กับ หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น
หน่วยราชการส่วนภูมิภาค	69	4.301	.648			
หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น	159	4.048	.681			
หน่วยงานภาครัฐ	312	4.137	.668	F = .976	.404	
หน่วยงานอิสระ	9	4.389	.486			
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	22	4.250	.562			
หน่วยงานเอกชน	11	4.364	.692			

ค่า *P - value < 0.05, ใช้ LSD ในการเปรียบเทียบคู่ที่แตกต่าง

หมายเหตุ หน่วยราชการส่วนกลางมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ไม่ตอบคำถามความคาดหวัง

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการชี้นำสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร พบว่า

หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่สังกัดในหน่วยราชการส่วนภูมิภาค มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยราชการส่วนกลาง

และหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ตามลำดับ และความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยราชการส่วนภูมิภาคมีระดับความคาดหวังในบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สูงกว่าหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น

ประเภทหน่วยงานโดยรวม

โดยภาพรวมขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่สังกัดในหน่วยงานอิสระมีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาครัฐ ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

6. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีดังนี้

ตาราง 19 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการให้บริการทางวิชาการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคม	
1.1 เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชน	269
1.2 เป็นหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ในการแก้ปัญหาของสังคมและชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	75
1.3 เป็นหน่วยงานให้ความรู้และช่วยเหลือเรื่องสุขภาพและสาธารณสุขแก่ชุมชน	23
2. ด้านการให้บริการทางวิชาการเพื่อเป็นผู้เตือนสติให้สังคม	
2.1 รวบรวม เผยแพร่ข่าวสาร ข้อเท็จจริงสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในสังคม	92
2.2 เป็นต้นแบบของความเป็นกลาง เป็นธรรม ความสามัคคีและการใช้สิทธิหน้าที่ที่ถูกต้อง	41
2.3 จัดค่ายพัฒนาปลูกฝังนักศึกษา เยาวชนในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม	15

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
3. ด้านการให้บริการทางวิชาการเพื่อเป็นการชี้นำสังคม	
3.1 เป็นต้นแบบของการพัฒนาด้านต่าง ๆ	35
3.2 เป็นผู้นำในการให้ความรู้ที่ถูกต้อง จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับสังคมและชุมชน	34
3.3 มีการนำเสนอผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการให้ประชาชนได้รับทราบและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การพัฒนา	17
3.4 เป็นผู้นำ ประสาน ส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น	11
4. ด้านการให้บริการทางวิชาการในเรื่องอื่น ๆ	
4.1 นำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและท้องถิ่น	13
4.2 ส่งเสริมให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ ได้เรียนรู้ถึงปัญหาของท้องถิ่นที่แท้จริง เพื่อให้มีการปฏิบัติจริงนำไปแก้ไขปัญหาได้	10
4.3 สร้างเครือข่ายกับองค์กรต่าง ๆ ในท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ	6
4.4 จัดทำโพลและวิจัยเพื่อนำเสนอต่อสังคมในกรณีมีปัญหาต่าง ๆ	3

จากตาราง 19 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า

1. บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

องค์กรในจังหวัดสงขลาต้องการให้มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ เผยแพร่และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชนมากที่สุด อาทิเช่น การเปิดอบรมหรือจัดกิจกรรมที่ให้ความรู้กับคนในสังคม การแนะแนวอาชีพ การจัดเวทีสาธารณะ หรือประชุมสัมมนาทางวิชาการเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับคนในชุมชน รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยต้องมีการเผยแพร่ หรือนำงานวิจัยที่ผลิตขึ้น มาใช้แก้ปัญหาให้กับสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยอาจจะร่วมมือกับหน่วยงานเอกชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้าถึงพื้นที่ หรือกลุ่มคนที่เดือดร้อนเพื่อเยียวยาปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วถึง และมหาวิทยาลัยควรมีการให้ความรู้ ช่วยเหลือเรื่องสุขภาพและสาธารณสุขแก่คนในชุมชน ทั้งในเรื่องน้ำดื่ม น้ำใช้ การประชาสัมพันธ์เรื่องโรคระบาดรวมถึงการให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพที่ถูกสุขลักษณะแก่คนในชุมชน

2. บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

องค์กรในจังหวัดสงขลาต้องการให้มหาวิทยาลัยรวบรวม เผยแพร่ข่าวสาร ข้อเท็จจริง สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับสังคมมากที่สุด โดยอาจจะเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและปฏิบัติตัวได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่กำลังจะเกิดขึ้น รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยควรเป็นต้นแบบของความเป็นกลาง ความเป็นธรรม ความสามัคคี และการใช้สิทธิหน้าที่ที่ถูกต้อง อาทิเช่น การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้กับประชาชนได้รับทราบ และต้องไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากเกินไป รวมทั้งการให้ความรู้ที่ถูกต้องในเรื่องสิทธิ หน้าที่ ที่ประชาชนพึงกระทำได้คามรัฐธรรมนูญ แก่คนในสังคม เพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และมหาวิทยาลัยควรมีการจัดค่ายพัฒนาเพื่อปลูกฝังให้นักศึกษา และเยาวชนมีคุณธรรมและจริยธรรม เพราะคนในสังคมต้องการที่จะเห็นบุคลากรของคณาจารย์ออกมามีความรู้ที่ควบคู่ไปกับการมีคุณธรรม ไม่นำความรู้ที่มีไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง และไม่เป็นการลบล้างปัญหาที่จะเกิดขึ้นในสังคมอีกทางหนึ่งด้วย

3. บทบาทด้านการชี้นำสังคม

องค์กรในจังหวัดสงขลาต้องการให้มหาวิทยาลัยเป็นต้นแบบของการพัฒนาในด้านต่าง ๆ มากที่สุด ทั้งในเรื่องการประดิษฐ์คิดค้น และพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในชุมชน การเป็นต้นแบบในการรักษาซึ่งคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน การเป็นตัวอย่างให้กับคนในชุมชนดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงและเพียงพอ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยควรให้ความรู้ที่ถูกต้องมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับสังคม อาทิเช่น การให้ข้อเท็จจริงที่เป็นผลดี ผลเสีย ต่อชุมชนในกรณีของการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากทางภาครัฐหรือเอกชน มหาวิทยาลัยควรมีการนำเสนอผลงานวิจัยให้สาธารณชนได้รับทราบ เพื่อเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของทุกฝ่ายในการที่จะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน และมหาวิทยาลัยควรเป็นผู้ประสานงานส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น อาทิเช่น การตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในท้องถิ่นและดึงเอาผู้นำท้องถิ่นและประชาชนมาร่วมรับรู้ปัญหาของท้องถิ่นร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับท้องถิ่น รวมทั้งนำบุคคลต้นแบบในชุมชนมาเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตให้กับคนอื่น ๆ ในชุมชน

4. ด้านการให้บริการทางวิชาการในเรื่องอื่น ๆ

องค์กรในจังหวัดสงขลา ต้องการให้มหาวิทยาลัยนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และท้องถิ่นมากที่สุด อาทิเช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้องค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ได้ทราบอย่างทั่วถึง รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการได้เรียนรู้ถึงปัญหาของท้องถิ่นที่แท้จริง มากกว่าที่จะให้มีการเรียนรู้แค่ทฤษฎีในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว เพื่อให้งานวิจัยที่ออกมาสามารถนำมาใช้กับท้องถิ่นได้จริง มหาวิทยาลัยควรมีการสร้างเครือข่ายกับองค์กรต่าง ๆ

ในท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยอาจร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้บริการนอกสถานที่แบบเข้าถึงประชาชนมากขึ้น รวมถึงมหาวิทยาลัยควรมีการจัดทำโพลสำรวจปัญหาของท้องถิ่น และสนับสนุนให้เกิดงานวิจัยภายในท้องถิ่น เพื่อนำเสนอบริบทของท้องถิ่นให้เกิดศักยภาพในระดับประเทศมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อศึกษาระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบัน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อองค์กรในจังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม และเพื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามประเภทขององค์กรตลอดจนเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยสอบถามจากผู้มีอำนาจสูงสุดขององค์กร หรือตัวแทนขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่เป็นประชากร จำนวน 356 คน จากประชากรทั้งหมดจำนวน 494 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวหากพบความแตกต่างก็จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ซึ่งจากผลการศึกษสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 ประเภทขององค์กร

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

5.1.2. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มีตำแหน่งเป็นตัวแทนองค์กร และมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท

5.1.3 ข้อมูลการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

ประชากรส่วนใหญ่รับทราบถึงลักษณะ/รูปแบบการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โดยติดต่อขอรับการให้บริการจากมหาวิทยาลัยผ่านทางช่องทางของการจัดทำเอกสาร/หนังสือส่งถึงมหาวิทยาลัย มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากมหาวิทยาลัยอยู่ในช่วง 1-5 ปี ระดับความถี่ในการใช้บริการ 1-10 ครั้ง/ปี และเห็นว่าคุณภาพของการให้บริการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง มีรายการการให้บริการที่เหมาะสม รู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากร และเห็นว่างานส่งงานมีความรวดเร็ว รวมถึงขั้นตอนในการขอรับบริการมีความเหมาะสม

5.1.4 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

ด้านการชี้นำสังคม

ประชากรส่วนใหญ่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีบทบาทมากที่สุดในการเสนอแนวทาง/วิธีการในการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน รองลงมา คือ การผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนในด้านต่าง ๆ การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/รณรงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน และการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นขององค์กรในจังหวัดสงขลา ต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน ระหว่างด้าน พบว่า องค์กรในจังหวัดสงขลามีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ บทบาทด้านการชี้นำสังคม ส่วนบทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคมองค์กรเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทด้านนี้น้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาภาพรวมของระดับความคิดเห็นขององค์กรในจังหวัดสงขลา ต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน พบว่า มหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

5.1.5 ระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

ประชากรมีความคาดหวังต่อบทบาทด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยการเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และบริการข้อมูล เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ การมีผลงานการให้บริการที่มีคุณภาพ การมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านวิชาการ การให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และชุมชน และการเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่น ตามลำดับ

ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

ประชากรมีความคาดหวังต่อบทบาทด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร/ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมเป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดกิจกรรม/รณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจ/ความตระหนักต่อปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม การส่งเสริมกระตือรือร้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมืองและเปิดโอกาสให้คนในสังคมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/สถานการณ์ ต่าง ๆ ในสังคม ตามลำดับ

ด้านการชี้นำสังคม

ประชากรมีความคาดหวังต่อบทบาทด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยการผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนในด้านต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ การเสนอแนวทาง/วิธีการ ในการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/รณรงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน และการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างด้าน พบว่า องค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคาดหวังในด้านการชี้แนะสังคมมากที่สุด ส่วนในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม และด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม องค์กรมีความคาดหวังในสองด้านนี้เท่า ๆ กัน

เมื่อพิจารณาภาพรวมของระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า องค์กรมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน

5.1.6 เปรียบเทียบระดับบทบาทในปัจจุบันและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวม

เมื่อเปรียบเทียบระดับบทบาทในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยภาพรวม พบว่า องค์กรในจังหวัดสงขลา มีระดับความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการ สูงกว่าระดับบทบาทในปัจจุบันของมหาวิทยาลัย ทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากองค์กรในจังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค/ท้องถิ่น เป็นคลังข้อมูลความรู้ทางวิชาการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจะต้องมีบทบาทในการนำความรู้ทางวิชาการเหล่านั้น มาช่วยแก้ไขปัญหาหรือนำมาใช้ประโยชน์ในการผลักดันพัฒนาให้สังคมและชุมชนรอบ ๆ บริเวณที่ตั้งของมหาวิทยาลัย มีการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นต้นแบบของการพัฒนาให้กับสังคมและชุมชนอื่น ๆ

5.1.7 เปรียบเทียบระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน จำแนกตามประเภทขององค์กร

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

หน่วยงานภาครัฐ ในจังหวัดสงขลา ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุดคือ หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยงานอิสระ แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

หน่วยงานภาครัฐ ในจังหวัดสงขลาที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุดคือ หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุดคือ หน่วยงานภาครัฐ และความแตกต่างของบทบาทดังกล่าว

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยงานเอกชนแตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ

ด้านการยื่นแจ้งคัม

หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลาที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐ และความแตกต่างของบทบาทดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยงานเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ, หน่วยงานอิสระ และรัฐวิสาหกิจ

5.1.8 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม จำแนกตามประเภทขององค์กร

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่สังกัดในหน่วยราชการส่วนภูมิภาค มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด และความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยราชการส่วนภูมิภาค กับ หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม องค์กรที่สังกัดในหน่วยงานอิสระ มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

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

ด้านการชี้นำสังคม

หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสงขลา ที่สังกัดในหน่วยราชการส่วนภูมิภาค มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด และความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ หน่วยราชการส่วนภูมิภาค กับ หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนประเภทหน่วยงานโดยรวม องค์การที่สังกัดในหน่วยงานอิสระ มีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างของระดับความคาดหวังดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

5.1.8 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

มหาวิทยาลัยควรเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชน อาทิเช่น การเปิดอบรมหรือจัดกิจกรรมที่ให้ความรู้กับคนในสังคม การแนะแนวอาชีพ การจัดเวทีสาธารณะ หรือประชุมสัมมนาทางวิชาการเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับคนในชุมชน มีการเผยแพร่ หรือนำงานวิจัยที่ผลิตขึ้น มาใช้แก้ปัญหาให้กับสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยอาจจะร่วมมือกับหน่วยงานเอกชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้าถึงพื้นที่ หรือกลุ่มคนที่เดือดร้อน เพื่อเยียวยาปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วถึง และมหาวิทยาลัยควรมีการให้ความรู้ ช่วยเหลือเรื่องสุขภาพและสาธารณสุขแก่คนในชุมชน

ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

มหาวิทยาลัยควรมีการรวบรวม เผยแพร่ข่าวสาร ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับสังคม และมหาวิทยาลัยควรเป็นต้นแบบของความเป็นกลาง ความเป็นธรรม ความสามัคคี และการใช้สิทธิหน้าที่ที่ถูกต้อง และต้องไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากเกินไป รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรมีการจัดค่ายพัฒนาเพื่อปลูกฝังให้นักศึกษา และเยาวชนมีคุณธรรมและจริยธรรม ไม่นำความรู้ที่มีไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องไม่ควร และเป็นการลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในสังคมอีกทางหนึ่งด้วย

ด้านการชี้นำสังคม

มหาวิทยาลัยควรเป็นต้นแบบของการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการประดิษฐ์คิดค้นและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในชุมชน การเป็นต้นแบบในการรักษาซึ่งคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน การเป็นตัวอย่างให้กับคนในชุมชนดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงและเพียงพอ มหาวิทยาลัยควรให้ความรู้ที่ถูกต้อง มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับสังคม อาทิเช่น การให้ข้อเท็จจริงที่เป็นผลดี ผลเสีย ต่อชุมชนในกรณีของการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากทางภาครัฐหรือเอกชน มหาวิทยาลัยควรมีการนำเสนอผลงานวิจัยให้สาธารณชนได้รับทราบ เพื่อเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นของทุกฝ่ายในการที่จะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน และมหาวิทยาลัยควรเป็นผู้ประสานงานส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น อาทิเช่น การตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในท้องถิ่นและดึงเอาผู้นำท้องถิ่นและประชาชนมาร่วมรับรู้ปัญหาของท้องถิ่นร่วมกัน เพื่อแก้ปัญหาให้กับท้องถิ่น รวมทั้งนำบุคคลต้นแบบในชุมชนมาเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตให้กับคนอื่น ๆ ในชุมชน

ด้านการให้บริการทางวิชาการในเรื่องอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยควรมีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและท้องถิ่น และควรมีการส่งเสริมให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ ได้เรียนรู้ถึงปัญหาของท้องถิ่นที่แท้จริง มากกว่าที่จะให้มีการเรียนรู้แค่ทฤษฎีในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว เพื่อให้งานวิจัยที่ออกมาสามารถนำมาใช้กับท้องถิ่นได้จริง รวมถึงมหาวิทยาลัยควรมีการสร้างเครือข่ายกับองค์กรต่าง ๆ ในท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยอาจร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้บริการนอกสถานที่แบบเข้าถึงประชาชนมากขึ้น และมหาวิทยาลัยควรมีการจัดทำโพลสำรวจปัญหาของท้องถิ่น และสนับสนุนให้กิจการวิจัยภายในท้องถิ่น เพื่อนำเสนอบริบทของท้องถิ่นให้เกิดศักยภาพในระดับประเทศมากยิ่งขึ้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ในภาพรวมของระดับความคิดเห็นต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยต่อองค์กรในจังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์กรในจังหวัดสงขลาเห็นว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงของภาคใต้ มีความเก่าแก่ และความหลากหลายของสาขาวิชา ทั้งยังเป็นที่เชื่อถือ และไว้วางใจของสังคม ดังนั้นบทบาทที่มหาวิทยาลัยมีอยู่ในปัจจุบัน น่าจะช่วยเหลือสังคมได้มากกว่านี้ โดยเฉพาะบทบาทในการเป็นผู้เตือนสติให้สังคมที่มหาวิทยาลัยยังมีบทบาทน้อยมากเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ซึ่งบทบาทในด้านนี้มหาวิทยาลัยจะต้องทำให้ชุมชนได้ทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ต้องเผยแพร่ข้อเท็จจริงที่สะท้อนสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม

กระตุ้นให้สังคมตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้คนในสังคมได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชุมชนให้มากกว่านี้ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชนที่ยั่งยืน

2. ในภาพรวมของระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า อยู่ในระดับมาก เนื่องจากภาพลักษณ์ของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ แล้ว ก่อนข้างที่จะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากสังคม ดังนั้นเมื่อเกิดความเชื่อมั่น และศรัทธา เป็นทุนเดิม จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จะมีความคาดหวังมากกับบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย เพียงแต่มหาวิทยาลัยจะต้องนำสิ่งเหล่านั้นมาเป็นโจทย์ในการกำหนด แผนงาน และนโยบายว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมให้มากที่สุด โดยเฉพาะบทบาทในด้านการชี้นำสังคม ซึ่งถูกคาดหวังมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ อาทิ เช่น มหาวิทยาลัยควรจะเป็นต้นแบบของการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการประดิษฐ์คิดค้น และพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในชุมชน การเป็นตัวอย่างให้กับคนในชุมชนดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงและเพียงพอ รวมทั้งการเป็นผู้ประสานงานส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนาท้องถิ่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการและการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า

- 1.) ชุมชนมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับที่ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การขยายโอกาสทางการศึกษามีส่วนเพิ่มศักยภาพในด้านการทำงาน สามารถเข้าศึกษาต่อในสถานที่ใกล้และสะดวกและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ารับการศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
- 2.) ชุมชนมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน การจัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับชุมชน และพบว่าชุมชนมีระดับความคาดหวังให้มหาวิทยาลัย จัดโครงการแนะแนวอาชีพ และ
- 3.) ชุมชนมีข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการและการบริการทางวิชาชีพว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ให้ทั่วถึงในทุกชุมชน ควรจัดทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาที่มีความสนใจแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ควรจัดฝึกอบรมอาชีพทั้งระยะสั้นและระยะยาวและควรจัดฝึกอบรมอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนตามแนวพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อพัฒนาชุมชน และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญจันทร์ สอพิมาย ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของเกษตรกรต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการ

ของวิทยาลัยเกษตรกรรมนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมเกษตรกรรมมีความคาดหวังในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการให้วิทยาลัยเป็นแบบอย่างในด้านอาชีพเกษตรกรรมและให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหา ด้านการเกษตรให้กับเกษตรกรอย่างยั่งยืน

3.จากการเปรียบเทียบในภาพรวม องค์กรในจังหวัดสงขลามีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สูงกว่าระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากมหาวิทยาลัยมีภาพลักษณ์ที่ดีด้านวิชาการ องค์กรต่าง ๆ จึงมีความเชื่อถือและศรัทธา จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้องค์กรในจังหวัดสงขลามองว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรจะมีระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและชุมชน มากกว่าระดับบทบาทที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับทงวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการและการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ชุมชนมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมากเช่นกัน

4. เปรียบเทียบระดับบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปัจจุบันแก่องค์กรในจังหวัดสงขลา จำแนกตามประเภทขององค์กร โดยภาพรวม สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประเภทองค์กรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยในด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม และบทบาทในด้านการชี้นำสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทั้งสองด้านปรากฏว่า องค์กรในจังหวัดสงขลาที่สังกัดในหน่วยงานภาครัฐจะมีความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันต่อการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานภาครัฐมีการใช้บริการทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากกว่า หรือมีการทำงานร่วมกันมากกว่าเมื่อเทียบกับหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานอื่น ๆ

ประเภทองค์กรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมไม่แตกต่างกัน โดยองค์กรในจังหวัดสงขลาที่สังกัดในหน่วยงานอิสระมีความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันต่อการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยงานอิสระมาใช้บริการทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ และบริการที่มาใช้ในแต่ละครั้งส่วนใหญ่อาจจะอยู่ในกลุ่มของการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ ดังนั้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ หรือทั้งนี้อาจจะคิดเห็นว่าบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยจะครอบคลุมในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมมากกว่าด้านอื่น ๆ จึงทำให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในด้านนี้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าประเภทองค์กรที่แตกต่างกัน ไม่สามารถเป็นตัวชี้ชัดได้ว่าความคิดเห็นต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยจะแตกต่างกันไปด้วย ถึงแม้ว่าในด้านการเตือนสติให้สังคม และด้านการชี้นำสังคมจะมีผลการทดสอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม แต่สิ่งที่น่าจะทำให้ความคิดเห็นขององค์กรแตกต่างกัน อาจจะเป็นตัวแปรในเรื่องของการให้บริการในแต่ละด้าน และปัจจัยประกอบอื่น ๆ มากกว่า

5. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามประเภทขององค์กร โดยภาพรวมสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ประเภทองค์กรที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการทั้งสามด้านของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ไม่แตกต่างกัน โดยองค์กรที่สังกัดในหน่วยงานอิสระจะมีความคาดหวังต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยมากที่สุดในทุกด้านเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งนี้อาจสอดคล้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทตามที่กล่าวข้างต้น ถึงแม้ว่าหน่วยงานอิสระอาจจะเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการให้บริการทางวิชาการในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ แต่ในภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ ก็ค่อนข้างที่จะอยู่ในแนวหน้าของความมีชื่อเสียงในด้านวิชาการ จึงย่อมที่จะมีความคาดหวังที่มากกว่ามหาวิทยาลัยน่าจะมีความมีบทบาทในแต่ละด้านให้มากกว่านี้ ส่วนในด้านของการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมที่มีอยู่แล้วก็ควรที่จะพัฒนาให้ดีกว่าเดิมยิ่งขึ้นไป

จะเห็นได้ว่าความแตกต่างกันของระดับความคาดหวัง ไม่ได้ขึ้นอยู่กับประเภทองค์กร เพราะองค์กรที่แตกต่างกันอาจจะมีระดับความคาดหวังที่เหมือนกันหรือต่างกันก็ได้

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้ นอกจากสรุปผลและการอภิปรายแล้ว ยังค้นพบว่า ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปัจจุบัน ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยจะบรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง สามารถสรุปประเด็นที่น่าสนใจและมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

1. จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางวิชาการแก่คนในชุมชน และเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อเข้าถึงปัญหาภายในพื้นที่ รวมทั้งมีการประสานงานร่วมกันกับทุกภาคส่วนในการพัฒนาองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม

2. พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการทำวิจัยภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน ซึ่งเชื่อมโยงและสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงและตอบสนองความต้องการของสังคมได้มากที่สุด

ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม

1. มีการรวบรวม เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับสังคม
2. รณรงค์ให้คนในสังคมรู้ซึ่งสิทธิ หน้าที่ และบทบาทที่พึงกระทำตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด เพื่อลดความขัดแย้งในสังคมที่อาจจะเกิดขึ้นจากคนหมู่มาก

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 ได้ทราบถึงศักยภาพของมหาวิทยาลัย ในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ชุมชนมากขึ้น
2. มหาวิทยาลัยต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้สังคม ชุมชนได้เห็นถึงบทบาทของมหาวิทยาลัยในด้านนี้เพิ่มขึ้น
3. นำความต้องการและปัญหาของสังคม ชุมชนมาพัฒนาเป็นโครงการบริการทางวิชาการ

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาของการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากขึ้น และเพื่อให้การทำวิจัยในครั้งต่อไป มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงควรแก้ไข ปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรมีการประเมินผลการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจกำหนดทำเป็นประจำทุกปี

2. ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งจากผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไป และกลุ่มนิสิต / นักศึกษา

3. ควรสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีการทำวิจัยในลักษณะนี้มากยิ่งขึ้น เพื่อประเมินผลการให้บริการในหน่วยงานและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ผลการศึกษาที่ได้ จะเห็นว่าประเภทองค์กรที่แตกต่างกันไม่ได้เป็นตัวชี้วัดได้ว่าความคิดเห็นต่อบทบาทและระดับความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จะแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นควรจะศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรในเรื่องของการให้บริการในแต่ละด้าน และปัจจัยประกอบในเรื่องอื่น ๆ ด้วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เกศรา อุดลยพิจิตร. 2533. การยอมรับบทบาทพัฒนาเขตชานเมือง : ศึกษาเปรียบเทียบการคาดหวัง
บทบาท พัฒนาการโดยพัฒนากรและโดยคณะกรรมการสภาตำบล. สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2548. แนวปฏิบัติในการให้บริการทางวิชาการ. คณะวิศวกรรมศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจ้มุหามัดสัน เจ๊ะอูมา. 2545. บทบาทของอิหม่ามในการพัฒนาท้องถิ่น ; กรณีศึกษาจังหวัดปัตตานี.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ฉลวย พรหมสุข. 2546. ความคาดหวังของชุมชนต่อการจัดบริการสุขภาพในหน่วยปฐมภูมิ(PCU)
อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา. 2546. การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาและสภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้
ของนักศึกษาต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะโบราณคดี พ.ศ.2546.
คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชินฉกร พรภาณุวิชญ์. 2540. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
ในท้องถิ่นของ อบต.: กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

เชษฐรุจ จันท์เปล่ง. 2545. ความคาดหวังของครูและนักเรียนต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ
เรียนการสอนในโรงเรียนจูงฮัวชะเขียว จังหวัดตรัง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เชษฐา หิมอนุกุล. 2546. ความคาดหวังของชุมชนต่อเทศบาลนครเชียงใหม่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต
เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนแจ่งหัวดิน ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนสังคม มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.

นวลลักษณ์ บุญบง. 2541. ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพ็ญจันทร์ สอพิมาย. 2540. ความคาดหวังของเกษตรกรต่อบทบาทในการให้บริการทางวิชาการของวิทยาลัยเกษตรกรรมนครราชสีมา : กรณีศึกษาหมู่บ้านโนนแต่ ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) สาขาส่งเสริมการเกษตร ภาควิชาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร.

มหาวิทยาลัยมหิดล. 2553. สรุปประเด็นการเสวนารายการบันทึกเทปของ Voice TV เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2553. มหาวิทยาลัยมหิดล.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2549. ความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการและการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2537. คู่มือบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

..... 2550. นโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ในช่วงปี พ.ศ.2550-2554. กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

..... 2550. คำสั่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ 1706/2550 ลงวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2550 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

..... 2551. ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ.2551. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

..... 2553. รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2551-2552. กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 2550. แนวทางการจัดทำข้อเสนอโครงการ โครงการบริการวิชาการแก่สังคม
โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณแผ่นดินหมวดเงิน
อุดหนุน ประจำปีงบประมาณ 2552. กองส่งเสริมการวิจัย บริการวิชาการและ
ศิลปวัฒนธรรม สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ขรรยง ศิริรัตน์. 2543. บทบาทคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สมยศ นาวิการ. 2521. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สยามการพิมพ์.

สุทิน ศรีรัฐ และ ศรีณย์ รัตนสิทธิ์. 2550. ความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานขององค์การ
บริหารส่วนตำบลโคกกลอย จังหวัดพังงา. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต.

อัญญรัตน์ สุวรรณ โณ. 2545. บทบาทของผู้นำท้องถิ่นกับแนวทางป้องกันยาเสพติด : กรณีศึกษาจังหวัด
สงขลา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อุทัย หิรัญโต. 2526. สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

ภาษาอังกฤษ

John W. Best. 1997. **Research in Education**. 3rd ed. New Jersey : Prentice Hall.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังขององค์กรต่าง ๆ ในจังหวัดสงขลาที่มี
ต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับ การพัฒนาและปรับปรุงบทบาทการ
ให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยให้มีความเหมาะสมมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของ
องค์กรและชุมชนในท้องถิ่น จึงใคร่ขอความท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะตาม
ความต้องการขององค์กรท่านที่เป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาและปรับปรุง
บทบาทการให้บริการทางวิชาการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและ
ชุมชนในท้องถิ่นมากที่สุด

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประเภทขององค์กรและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ตอนที่ 3 ความคาดหวังขององค์กร ในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทาง
วิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิ
ภาพในบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประเภทขององค์กร และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับประเภทขององค์กรและสถานภาพของท่าน

1. ประเภทขององค์กรที่สังกัด

() หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานส่วนกลาง

หน่วยงานส่วนภูมิภาค

หน่วยงานส่วนท้องถิ่น

() หน่วยงานอิสระ

() หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

() หน่วยงานเอกชน

() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2.2. อายุ

() 20 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 50 ปี ขึ้นไป

2.3. ตำแหน่ง

() ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

() ผู้แทนองค์กร ตำแหน่ง.....

2.4. วุฒิการศึกษา

() ระดับมัธยมศึกษา

() ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

() ระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาโท

() ระดับปริญญาเอก

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () โดยที่สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1. องค์กรของท่านทราบลักษณะ/รูปแบบการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยจากแหล่งใด

- () จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย
- () จากเว็บไซต์ของคณะ/หน่วยงาน
- () จากเว็บไซต์ google
- () จากคำแนะนำของบุคลากรมหาวิทยาลัย
- () จากศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย
- () จากองค์กรอื่นที่เคยใช้บริการจากมหาวิทยาลัยแล้ว
- () จากการนำเสนอผลงานทางวิชาการในการประชุม
สัมมนา ต่าง ๆ
- () จากการจัดกิจกรรมงาน ม.อ.วิชาการ
- () จากสื่อต่าง ๆ
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับการให้บริการจากมหาวิทยาลัย

- () จัดทำเอกสาร/หนังสือส่งถึงมหาวิทยาลัย
- () E-MAIL
- () โทรศัพท์
- () โทรสาร
- () ติดต่อประสานงานเองโดยตรง
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ประสบการณ์ขององค์กรในการใช้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- () 1-5 ปี () 6-10 ปี
- () 11-15 ปี () ไม่เคยใช้บริการ (กรณีนี้ไม่ต้องตอบข้อ 4)

4. ความถี่ในการใช้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จำนวนครั้ง/ปี.....

5. คุณภาพของการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- 5.1 เนื้องาน/ผลงานมีคุณภาพ () สูง () ปานกลาง () น้อย
- 5.2 ราคาการให้บริการ () เหมาะสม () ไม่เหมาะสม.....
- 5.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร () เหมาะสม () ไม่เหมาะสม.....
- 5.4 ความรวดเร็วในการส่งงาน () เหมาะสม () ไม่เหมาะสม.....
- 5.5 ขั้นตอนในการขอรับบริการ () เหมาะสม () ไม่เหมาะสม.....

ตอนที่ 3 ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อมูลโดยละเอียดและพิจารณาถึงความเหมาะสมของบทบาทของมหาวิทยาลัยใน
ปัจจุบันและตามความคาดหวังขององค์กรของท่านมีอย่างน้อยเพียงใดแล้ว โปรดกา
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ ตามความเป็นจริง ดังนี้

(5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

หัวข้อประเมิน	บทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน					ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม										
1.1 มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และบริการข้อมูล										
1.2 มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาให้แก่สังคมและท้องถิ่น										
1.3 มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านวิชาการ										
1.4 มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่น										
1.5 มหาวิทยาลัยมีการให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน										
1.6 มหาวิทยาลัยจัดและสนับสนุนการให้บริการ										
- การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ										

หัวข้อประเมิน	บทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน					ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง										
- การจัดฝึกอบรมสัมมนา ประชุมปฏิบัติการ										
- การศึกษา สํารวจ วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน										
- การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ										
- การให้บริการข้อมูลการแปล										
- การให้บริการวิชาการอื่น ๆ (เช่น การเป็นวิทยากร)										
1.7 มหาวิทยาลัยให้บริการแนะนำและให้คำปรึกษาด้านวิชาการต่อชุมชนได้อย่างทั่วถึง										
1.8 มหาวิทยาลัยมีกาให้บริการทางวิชาการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน										
1.9 มหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ										
1.10 มหาวิทยาลัยมีผลงานการให้บริการที่มีคุณภาพ										
2. ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม										
2.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม										

หัวข้อประเมิน	บทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน					ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง										
- การจัดฝึกอบรมสัมมนา ประชุมปฏิบัติการ										
- การศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน										
- การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ										
- การให้บริการข้อมูลการแปล										
- การให้บริการวิชาการอื่น ๆ (เช่น การเป็นวิทยากร)										
1.7 มหาวิทยาลัยให้บริการแนะนำและให้คำปรึกษาด้านวิชาการต่อชุมชนได้อย่างทั่วถึง										
1.8 มหาวิทยาลัยมีกาให้บริการทางวิชาการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน										
1.9 มหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ										
1.10 มหาวิทยาลัยมีผลงานการให้บริการที่มีคุณภาพ										
2. ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม										
2.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม										

หัวข้อประเมิน	บทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน					ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2 การจัดกิจกรรม/รณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจ/ความตระหนักต่อปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม										
2.3 การเปิดโอกาสให้คนในสังคมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม										
2.4 การส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมือง										
3.ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทบทบาทด้านการขึ้นำสังคม										
3.1 การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/รณรงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน										
3.2 การผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนในด้านต่าง ๆ										
3.3 การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน										
3.4 การเสนอแนวทาง/วิธีการในการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน										

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพใน
บทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมจากข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 จากความ
คาดหวังขององค์กรของท่านที่มีต่อบทบาทด้านบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขล
านครินทร์

4.1 องค์กรของท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีส่วนในการพัฒนา
ท้องถิ่นด้วยบทบาทด้านการให้บริการทางวิชาการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและชุมชน
อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4.2 องค์กรของท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีส่วนในการพัฒนาท้องถิ่น
ด้วยบทบาท ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4.3 องค์กรของท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีส่วนในการพัฒนาท้องถิ่นด้วย
บทบาทด้านการชี้นำสังคม อย่างไร

4.4 อื่น ๆ

ผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	16	51.6
	Excluded ^a	15	48.4
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	54

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
1.9094E2	757.929	27.53051	54

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
อายุ	187.8750	776.917	-.383	.930
ตำแหน่ง	189.1875	753.496	.172	.926
วุฒิการศึกษา	187.5000	767.733	-.214	.929
ประสบการณ์ขององค์กรในการใช้ บริการทางวิชาการของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	189.0000	747.333	.237	.926

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความถี่ในการใช้บริการทางวิชาการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (จำนวนครั้ง/ปี)	183.7500	721.933	.019	.965
คุณภาพการให้บริการของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์(เนื้อ งาน/ผลงานมีคุณภาพ)	188.5000	740.933	.600	.925
มหาลัยเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และบริการข้อมูล(บทบาท ของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	186.9375	738.196	.563	.925
มหาลัยเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ เผยแพร่และบริการข้อมูล(ระดับ ความคาดหวัง)	186.7500	716.467	.834	.922
มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมใน กระบวนการแก้ปัญหาให้แก่สังคม และท้องถิ่น(บทบาทของ มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	187.6250	747.450	.392	.925
มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมใน กระบวนการแก้ปัญหาให้แก่สังคม และท้องถิ่น(ระดับความคาดหวัง)	187.0000	716.933	.807	.922
มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการ พัฒนาท้องถิ่นในด้านวิชาการ (บทบาทของมหาวิทยาลัยใน ปัจจุบัน)	187.4375	748.529	.260	.926
มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการ พัฒนาท้องถิ่นในด้านวิชาการ (ระดับความคาดหวัง)	186.8750	713.850	.756	.922

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่น(บทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	187.4375	732.929	.500	.924
มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่น(ระดับความคาดหวัง)	186.8125	716.562	.789	.922
มหาวิทยาลัยมีการให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน(บทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	187.5000	727.333	.682	.923
มหาวิทยาลัยมีการให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน(ระดับความคาดหวัง)	186.8125	716.562	.856	.922
การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบ และตรวจซ่อมการให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ(บทบาทของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	187.6875	731.296	.512	.924
การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบ และตรวจซ่อมการให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ(ระดับความคาดหวัง)	187.0000	733.867	.504	.924

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่ นอกเหนือจากหน้าที่ความ รับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง(บทบาทของมหาวิทยาลัย ในปัจจุบัน)	187.6250	718.783	.701	.923
การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่ นอกเหนือจากหน้าที่ความ รับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง(ระดับความคาดหวัง)	187.0625	708.329	.955	.921
การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุม ปฏิบัติการ(บทบาทของ มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	187.5625	745.996	.342	.925
การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุม ปฏิบัติการ(ระดับความคาดหวัง)	186.7500	725.933	.778	.923
การศึกษา สํารวจ วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน(บทบาทของ มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	187.6875	733.029	.579	.924
การศึกษา สํารวจ วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน(ระดับความ คาดหวัง)	187.2500	713.267	.866	.922
การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ (บทบาทของมหาวิทยาลัยใน ปัจจุบัน)	187.8750	735.983	.582	.924
การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ (ระดับความคาดหวัง)	187.2500	713.000	.871	.922

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การให้บริการข้อมูล การแปล (บทบาทของมหาวิทยาลัยใน ปัจจุบัน)	188.3125	743.562	.312	.926
การให้บริการข้อมูล การแปล(ระดับ ความคาดหวัง)	187.4375	720.796	.698	.923
การให้บริการวิชาการอื่นๆ(เช่น การ เป็นวิทยากร)(บทบาทของ มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	187.5625	740.262	.388	.925
การให้บริการวิชาการอื่นๆ(เช่น การ เป็นวิทยากร)(ระดับความคาดหวัง)	187.0000	720.000	.744	.923
มหาวิทยาลัยให้บริการแนะนำและ ให้คำปรึกษาด้านวิชาการต่อชุมชน ได้อย่างทั่วถึง(บทบาทของ มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	188.0625	735.796	.491	.925
มหาวิทยาลัยให้บริการแนะนำและ ให้คำปรึกษาด้านวิชาการต่อชุมชน ได้อย่างทั่วถึง(ระดับความคาดหวัง)	187.1875	711.362	.854	.922
มหาวิทยาลัยมีการให้บริการทาง วิชาการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม กัน(บทบาทของมหาวิทยาลัยใน ปัจจุบัน)	187.7500	730.067	.674	.924
มหาวิทยาลัยมีการให้บริการทาง วิชาการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม กัน(ระดับความคาดหวัง)	187.0625	709.662	.812	.922
มหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์ เครื่องมือใน การให้บริการที่มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ(บทบาทของ มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	187.1875	751.629	.106	.927

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
มหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์ เครื่องมือใน การให้บริการที่มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ(ระดับความคาดหวัง)	186.7500	735.800	.530	.924
มหาวิทยาลัยมีผลงานการให้บริการ ที่มีคุณภาพ(บทบาทของ มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	187.0625	757.929	-.011	.927
มหาวิทยาลัยมีผลงานการให้บริการ ที่มีคุณภาพ(ระดับความคาดหวัง)	186.6875	717.562	.864	.922
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา/ สถานการณ์ต่างๆในสังคม(บทบาท ของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	188.0000	734.800	.615	.924
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา/ สถานการณ์ต่างๆในสังคม(ระดับ ความคาดหวัง)	187.1250	721.183	.734	.923
การจัดกิจกรรม/รณรงค์สร้างความรู้ ความเข้าใจ/ความตระหนักต่อ ปัญหา/สถานการณ์ต่างๆในสังคม (บทบาทของมหาวิทยาลัยใน ปัจจุบัน)	187.8750	744.650	.345	.925
การจัดกิจกรรม/รณรงค์สร้างความรู้ ความเข้าใจ/ความตระหนักต่อ ปัญหา/สถานการณ์ต่างๆในสังคม (ระดับความคาดหวัง)	187.0625	730.729	.609	.924

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การเปิดโอกาสให้คนในสังคมมี ส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา/สถานการณ์ต่างๆในสังคม (บทบาทของมหาวิทยาลัยใน ปัจจุบัน)	187.9375	746.996	.305	.926
การเปิดโอกาสให้คนในสังคมมี ส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา/สถานการณ์ต่างๆในสังคม (ระดับความคาดหวัง)	187.1250	729.583	.686	.924
การส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้าง ความโปร่งใสและความเป็นธรรม ทางการเมือง(บทบาทของ มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	188.3125	720.229	.777	.923
การส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้าง ความโปร่งใสและความเป็นธรรม ทางการเมือง(ระดับความคาดหวัง)	187.3750	715.183	.672	.923
การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/ รณรงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และชุมชน(บทบาทของ มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	188.0000	724.933	.557	.924
การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/ รณรงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และชุมชน(ระดับความคาดหวัง)	187.3125	709.029	.877	.922
การผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนใน ด้านต่างๆ(บทบาทของมหาวิทยาลัย ในปัจจุบัน)	187.8750	737.717	.468	.925

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนใน ด้านต่างๆ(ระดับความคาดหวัง)	187.0625	723.396	.781	.923
การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน (บทบาทของมหาวิทยาลัยใน ปัจจุบัน)	188.0000	739.067	.391	.925
การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน (ระดับความคาดหวัง)	187.1250	712.650	.791	.922
การเสนอแนวทาง/วิธีการในการ ดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อ สังคมและชุมชน(บทบาทของ มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน)	187.6875	747.696	.169	.927
การเสนอแนวทาง/วิธีการในการ ดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อ สังคมและชุมชน(ระดับความ คาดหวัง)	187.0000	726.400	.669	.923