



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์
เรื่อง การสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อ
ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ดร.ณัฏกัตติ์ ตติยะลาภะ และคณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

2563

บทคัดย่อ

การสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้านบริการวิชาการ เป็นส่วนหนึ่งของการนำข้อมูลจากการสำรวจด้านบริการวิชาการ ไปสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2565 – 2569 แผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนในระดับต่าง ๆ ของประเทศและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนเสียในทุกมิติ

สำหรับการสำรวจการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้านบริการวิชาการ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2) เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพสภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) ผู้นำชุมชนและชาวบ้าน จำนวน 30 คน 7 อำเภอ จังหวัดปทุมธานี 2) ภาคเอกชน จำนวน 7 บริษัท ได้แก่ บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำนวน 1 คน ชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยนวนคร จำนวน 1 คน ชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยปทุมธานี จำนวน 1 คน ชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1 คน บริษัท แสแท้ซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1 คน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คน และ บริษัทเอส บี เฟอร์นิเจอร์ จำกัด จำนวน 1 คน

สำหรับวิธีที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ 1) การศึกษาทางเอกสาร (Documentary) เช่น แผนพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ 20 ปี แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ระยะ 20 ปี ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2560 - 2564) เป็นต้น 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interviews) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มองค์กรธุรกิจ จำนวน 7 คน และตัวแทนชุมชนและชาวบ้าน 3) สัมภาษณ์กลุ่ม (Focus groups interview) จำนวน 30 คน 7 อำเภอ จังหวัดปทุมธานี โดยใช้กระบวนการ World Café

จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังในการบริการวิชาการ มีดังนี้

ประเด็นแรก ความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า **ด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง** มีความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่ ความต้องการแปรรูปในด้านผลิตภัณฑ์ของชุมชน ความต้องการพัฒนาการตลาดสินค้าของชุมชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน และความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ท้องถิ่น สำหรับ **ด้านสังคม** มีความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน การส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ กลุ่มเปราะบาง และผู้พิการ การพัฒนาเยาวชนแกนนำเพื่อสืบสานการทำงานเพื่อท้องถิ่น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน สำหรับ **ด้านวัฒนธรรม** มีความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่ การพัฒนาศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรมไทยรามัญ การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น และการเก็บรวบรวมประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมของจังหวัด (จุดเด่น เช่น ประเพณี และวิถีมอญ ข้าวหอมปทุม วัดร้างสามโคก) สำหรับ **ด้านสิ่งแวดล้อม** มีความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่

ต้องการให้มหาวิทยาลัยช่วยศึกษาวิจัยและนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดให้ชุมชน เช่น หารวิธีกำจัดหญ้าวัชพืช แทนการใช้สารเคมี การหนุนเสริมการจัดการน้ำเน่าเสียของชุมชน และการหนุนเสริมการจัดการขยะ และการสร้างมูลค่าจากขยะ และสำหรับ**ด้านการศึกษา** ความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่ การใช้ภาษาและการสื่อสาร เสริมพลังผู้นำด้านการศึกษา และให้ความรู้กับชุมชนแบบ Coaching กับศูนย์เรียนรู้และโรงเรียน

ประเด็นที่สอง ผลการศึกษารูปแบบกิจกรรม/โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่ต้องการ พบว่า มีความต้องการและความคาดหวังได้แก่ กิจกรรมส่งเสริมผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขไม่เป็นภาระต่อผู้อื่นผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี การอบรมระยะสั้นการจัดทำแผนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น การฝึกอบรมกลุ่มอาชีพสตรี เช่น อาหาร หัตถกรรม โครงการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทฤษฎีใหม่โคกหนองนา การอบรมการตลาดเพื่อการขายสินค้าของชุมชน และการพัฒนากิจกรรมร่วมกับโรงเรียนชุมชนผ่านผู้รู้หรือปราชญ์ชุมชน เป็นต้น

ประเด็นที่สาม ผลการศึกษาความพร้อมความสามารถในการปรับตัว/แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศ ในชุมชนท้องถิ่น พบว่า มีความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่ ควบสร้างแกนนำชุมชน แกนนำเยาวชน การสร้างระบบ Logistic และ Supply Chain ควบมีการปลูกจิตสำนึกของชุมชนในการแก้ไขปัญหาในชุมชน และ ผู้นำชุมชนต้องปรับความคิด/ทัศนคติเพื่อให้รองรับสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลง

ประเด็นที่สี่ ผลการศึกษา ด้านความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้ที่มีอยู่เดิม พบว่า มีความต้องการและความคาดหวังได้แก่ ความร่วมมือกับหลายหน่วยงาน อาทิ ผู้ว่าราชการจังหวัด องค์กรปกครองท้องถิ่นธนาคาร บริษัทประชารัฐรักสามัคคี กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กศน. อบต. พช, มหาวิทยาลัยฯ ฯลฯ

ประเด็นที่ห้า ผลการศึกษา กลไกความเข้มแข็งของชุมชน (การบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมและสร้างความต่อเนื่องยั่งยืนของชุมชน พบว่า มีกระบวนการตั้งแต่การพัฒนากระบวนการต้นน้ำ ต้องเริ่มขึ้นจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน ค้นหาผลิตภัณฑ์ ทรัพยากร ฯลฯ การพัฒนาแกนนำ/คณะทำงาน วิเคราะห์ต้นทุน ปัจจัยการผลิต วัตถุดิบ สินค้า ผลิตภัณฑ์ และการเสริมองค์ความรู้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนาความรู้แกนนำ ชั้นกระบวนการพัฒนากลางน้ำ เริ่มต้นจากพัฒนากระบวนการผลิตให้มีมาตรฐาน ทั้งรสชาติ คุณภาพ ความสะอาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และกระบวนการบริหารจัดการกลุ่ม แกนนำอาชีพ และปลายน้ำ การตลาด ช่องทางการตลาด และการประชาสัมพันธ์ การประเมินผลและปรับปรุง

สำหรับภาคเอกชน ผลการศึกษาพบว่า การทำงานร่วมกับภาคเอกชนด้านงานพันธกิจสัมพันธ์ เพื่อสังคม สามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ คือ การบริการวิชาการแบบให้เปล่า และการบริการวิชาการแบบจัดหารายได้ ซึ่งเป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับวิชาชีพหรือพันธกิจของหน่วยงาน ด้านการปรับตัวของมหาวิทยาลัยในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน มหาวิทยาลัยควรสร้างวิถีคิด (Mind set). เกิดขึ้นกับนักศึกษา เป็นลักษณะของวิถีคิดเชิงธุรกิจ มหาวิทยาลัยควรจะมีผลิตบัณฑิตที่มีความเป็นมืออาชีพทางด้านวิชาชีพสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยสร้างหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการของตลาด วิเคราะห์จุดเด่นของตัวเอง รวมทั้งจัดการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อนักศึกษาหรือกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดขึ้นในชีวิต รวมทั้งการออกแบบการเรียนรู้หรือนวัตกรรมใหม่เพื่อตอบโจทย์ความ

ต้องการของสังคมได้ ส่วนด้านความร่วมมือกับเครือข่ายสถานประกอบการเพื่อการจัดการเรียนรู้ คือ การจัดการเรียนการสอน การจัดฝึกอบรมหลักสูตรวิชาชีพเฉพาะ จัดฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น โดยมีลักษณะ แบบให้เปล่า และจัดหารายได้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ง
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบข่ายของงาน	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ	4
วิธีการขั้นตอนในการสำรวจ และวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ วิธีการสำรวจข้อมูล	
2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง	6
2.2 ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory)	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบ	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	12
2.6 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	14
2.7 แนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	15
2.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	17
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 วิธีการสำรวจข้อมูล	20
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย	22
3.4 หลักเกณฑ์ในการคำนวณคะแนนและการประเมินผล	23
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
สรุปผลการวิจัย	54
อภิปรายผล	56
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	57
บรรณานุกรม	59

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กำหนดแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระยะ 20 ปี ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2560 - 2564) เป็นการเริ่มต้นการพัฒนาการวางแผนและการปรับโครงสร้างองค์กรในทุกมิติ ได้ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2560 - 2564 และแผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ มีการติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และเมื่อสิ้นสิ้นปีงบประมาณ มหาวิทยาลัยจะต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานในปีงบประมาณนั้น ๆ ให้แก่คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย คณะอนุกรรมการสภามหาวิทยาลัยด้านงบประมาณและการเงิน สภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ รับทราบและพร้อมให้ข้อวินิจฉัย ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร ในปีงบประมาณถัดไป

มหาวิทยาลัยจึงทบทวนแนวทางการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ศึกษาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเป้าประสงค์ ตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย และผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดโครงการ ตามแผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยเพื่อประกอบการวิเคราะห์ศักยภาพของมหาวิทยาลัย ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ นโยบายแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาล กระทรวง กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการ มหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากบุคลากร ผู้บริหาร ร่วมกันกำหนดเป้าหมายขององค์กรระยะ 5 ปี และได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายแผนระยะ 20 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2565 - 2569) พัฒนามหาวิทยาลัยมุ่งการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด เปิดโอกาสการเข้าถึงการศึกษาอย่างไร้ขอบเขต

ดังนั้น เพื่อให้แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2565 - 2569 แผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 เกิดประสิทธิภาพมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนในระดับต่าง ๆ ของประเทศและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการวิชาการที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพสภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT)

ขอบข่ายของงาน

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขอบเขตและกำหนดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย
2. เก็บข้อมูล และสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
3. วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
4. รายงานผลการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

โดยจะจำแนกกลุ่มเป้าหมายหลักในการสำรวจออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มเป้าหมายด้านการจัดการเรียนการสอน
2. กลุ่มเป้าหมายด้านการบริการวิจัย
- 3. กลุ่มเป้าหมายด้านบริการวิชาการ**
4. กลุ่มเป้าหมายด้านการเป็นผู้ประกอบการ
5. กลุ่มเป้าหมายด้านการบริหารจัดการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการวิชาการที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. สามารถนำข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการวิชาการที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และกำหนดเป้าหมายของมหาวิทยาลัย
3. มหาวิทยาลัยนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ภาคเอกชน ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐกิจ บริษัทเอกชน ภาคอุตสาหกรรม ที่มีข้อตกลงทางบริการวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ประชาชน ได้แก่ แกนนำชุมชน ชาวบ้าน ที่ได้รับบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี

โรงเรียน โรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ได้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

บุคลากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

เศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หมายถึง การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน และท้องถิ่น โดยการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เพื่อเพิ่มรายได้ครัวเรือน การประกอบอาชีพ แนวทางการส่งเสริมการขาย วิธีการเพิ่มผลผลิต จัดตลาดนัดชุมชน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และการจัดการท่องเที่ยว

ด้านสังคม / วัฒนธรรม หมายถึง การให้บริการวิชาการแก่สังคม และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ในท้องถิ่น เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชนเพื่อลดอัตราการป่วยลดลง การส่งเสริมดูแล ผู้สูงอายุหรือกลุ่มเปราะบาง การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญา การจัดงานประเพณีต่าง ๆ

ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การให้บริการวิชาการในการตระหนักรู้ และจัดการสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน เช่น การจัดกิจกรรมฝึกอบรมการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การจัดการน้ำเน่าเสีย การจัดการประกวดชุมชนสีเขียว เป็นต้น

ด้านการศึกษา หมายถึง การให้บริการวิชาการส่งเสริมการยกระดับคุณภาพการศึกษา โดยการจัดการกระบวนการจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษา เช่น การสร้างสื่อนวัตกรรมเพื่อการจัดการเรียนรู้แก่ครูผู้สอนและนักเรียนในเขตพื้นที่ให้บริการจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดสระแก้ว

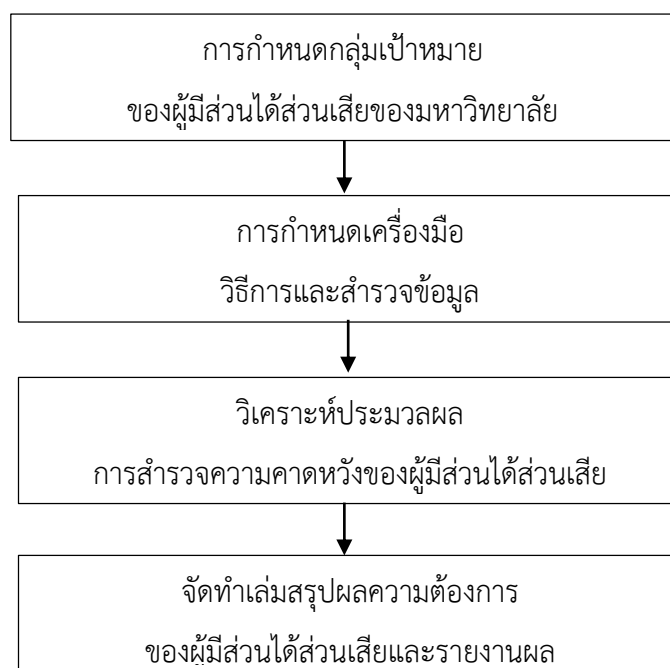
กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ

ตารางที่ 1 การระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมวด 2 กลยุทธ์

กลุ่มเป้าหมาย/ ประเภทกลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	นักศึกษา	ภาครัฐ	ภาคเอกชน	ประชาชน	ผู้ประกอบการ	ชุมชน	ศิษย์เก่า	ผู้ใช้บัณฑิต	ผู้ส่งมอบบริการ	บุคลากร
1.ด้านจัดการเรียน การสอน	●	-	-	-	●	●	●	●	●	-
2.ด้านวิจัย	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-
3.ด้านบริการวิชาการ	-	●	●	●	-	●	-	-	-	-
4.ด้านผู้ประกอบการ	●	-	●	●	-	-	-	-	●	●
5.ด้านบริหารจัดการ	●	-	-	-	-	-	●	-	-	●

หมายเหตุ ● ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ไม่เกี่ยวข้อง

วิธีการขั้นตอนในการสำรวจ และวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 1 วิธีการขั้นตอนในการสำรวจ และวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย

กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ จากหมวดโครงสร้างองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) โดยประชุมร่วมกันกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- 1.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านการจัดการเรียนการสอน
- 1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านการวิจัย
- 1.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านการบริการวิชาการ
- 1.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านผู้ประกอบการ
- 1.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านบริหารจัดการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ วิธีการสำรวจข้อมูล

แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ด้านบริการวิชาการ

การวิจัยการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Victor Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้น ผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้น เท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V = Valance$ หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือ คุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = Instrumentality$ หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

$E = Expectancy$ ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ (Schermerhorn, Hunt and Osborn 2003 : 118) หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคลในการทำงาน

2) รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

แนวทางในการจัดสรรรางวัลภายนอก มีดังนี้

1. ระบุถึงพฤติกรรมที่พึงพอใจให้ชัดเจน
2. อำนวยความสะดวกในการให้รางวัลที่มีศักยภาพที่จะช่วยทำให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก
3. คิดเสมอว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกัน จึงต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าเชิงบวกสำหรับแต่ละบุคคล
4. ให้แต่ละบุคคลรู้อย่างชัดเจนถึงสิ่งที่เขาจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้รับรางวัลที่ต้องการ กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน

5. การจัดสรรรางวัลให้อย่างทันทีทันใดเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจ

6. จัดสรรรางวัลให้ตามตารางที่กำหนดเพื่อให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

2.2 ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964, pp. 91-103) บางทีเรียกว่า ทฤษฎี V. I. E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence ซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

แนวความคิดนี้ Vroom เป็นผู้เสนอ โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อ เชื่อในความสามารถของตนเองว่าความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทน ตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจสรุปได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับ ความคาดหวัง (expectancy) ที่ คนเชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพ และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใด อย่างหนึ่ง ความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหวังได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวพันกับความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนคติของ Vroom นั้น สื่อกลางหรือความคาดหมายแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

Vroom ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหมาย และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือ แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหมายเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการ เลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่า เขามีความสามารถ หรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหมายต่ำ) หรือถ้าหากว่า พนักงานมีความเชื่อว่า เขาสามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหมายสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา (ความพอใจต่ำ) แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมาก

ตามทัศนคติของ Vroom การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับ กระบวนการของความคาดหวังต่อไปนี้ ซึ่งกระบวนการของความคาดหวังกล่าวนี้อาจจะเป็นจิตสำนึกของจิตใต้สำนึกก็ได้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)

2. ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือการเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)

3. การใช้กำลังความพยายาม จะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหมาย)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับการจูงใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคลว่าจะเป็นอย่างไรร่าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุน ผลงาน ของ Vroom มีส่วนสำคัญที่จะชี้ให้บุคคลต่าง ๆ เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวัง ที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่า ควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบายพฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพโดยการพิจารณาเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของพนักงานควรจะเป็นไปในทางยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของลูกจ้าง หรือพนักงานที่ทำงานให้องค์กร

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่ง ที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรประพฤติปฏิบัติอย่างไร ในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่อ

งานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบ

ผลกระทบ ความหมายของผลกระทบ คำว่า “ผลกระทบ” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่หลากหลายดังต่อไปนี้

นิสาชล ทองแถม (2528: 4) ได้นิยามศัพท์ของผลกระทบ (Impact) ไว้ว่า หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใหม่ ทั้งที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ ทั้งกายภาพ (Physical) และนามธรรม (Abstracts) เมื่อเกิดแล้วจะทำให้คุณภาพชีวิตทั้งหลายที่อาศัยอยู่ในระยะนั้น เปลี่ยนแปลงไปไม่มากนักน้อย

อนันต์ เกตุวงศ์ (2541: 14) ได้ให้ความหมายของผลกระทบว่า หมายถึง ผลที่ตามมาจากผลงาน หรือผลผลิต หรือผลประโยชน์ในระดับประถม (Primary Effect) ของแผนหรือโครงการ ผลกระทบอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายที่มีใช้กลุ่มเป้าหมาย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ยังให้ความหมายของผลกระทบอีกว่า เป็นผลของการเปลี่ยนแปลง ระดับประถม เป็นผลที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของแผนงานและโครงการ ซึ่งผลอันนี้จะมีส่วนทำให้เกิดผลกระทบต่อไปได้อีกระดับหนึ่ง หรือหลายระดับได้ เป็นกรณี ๆ ไป

ประสิทธิ์ ตงยั้งศิริ (2542: 10) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบ (Impact) โดยทั่วไป หมายถึง ผลของการดำเนินกิจกรรมของมนุษย์ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อม โดยผลกระทบดังกล่าว อาจจำแนกออกตามประเภท ขนาด และระยะเวลา ได้ดังนี้ ประเภทของผลกระทบ ได้แก่ การสูญเสีย ทางเศรษฐกิจ เช่น การสูญเสียงาน ที่ดินทำกิน มูลค่าบ้านและทรัพย์สินลดลง ความสูญเสียบริการ ทางสังคม ความสูญเสียเกี่ยวกับวิถีดำเนินชีวิต ระดับของผลกระทบมีตั้งแต่ระดับที่น้อยจนถึงมาก ระยะเวลาของผลกระทบมีทั้งระยะสั้นและระยะยาว

อำนาจ วงษ์พานิช (2549: 15) ได้สรุปความหมายของผลกระทบ คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นผลที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ อาจขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายและมีใช้กลุ่มเป้าหมาย หรือผลกระทบต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ดาย (Dye. 1982: 19) ได้ให้ความหมายของผลกระทบว่าหมายถึง การแยกแยะปัญหาของสังคม เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบอันเป็นธรรมชาติ และที่เป็นปัญหา รวมถึงการสืบสาวหาสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น ตลอดจนการเสนอวิธีแก้ไขปัญหาก็ได้สรุปผลกระทบ ซึ่งแบ่งผลกระทบได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. การแบ่งผลกระทบตามแง่มุมเนื้อหา แบ่งออกได้เป็น ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร สิ่งแวดล้อม และกายภาพ เช่น ผลกระทบจากการดำเนินนโยบาย

2. การแบ่งผลกระทบตามแง่มุมของความเป็นจริงที่เกิดขึ้น (Reality) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลกระทบในเชิงภาวะวิสัย (Objective Impact) ได้แก่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยที่ไม่ขึ้นอยู่กับ ความรู้สึกนึกคิดของคน และอีกประเภทหนึ่ง คือ ผลกระทบเชิงอัตวิสัย (Subjective Impact) ได้แก่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นในความรู้สึกนึกคิดของคน

3. การแบ่งตามแง่มุมของทิศทางที่กระทบ (Direction Impact) แบ่งออกได้เป็น ผลกระทบโดยตรง (Direct Impact) ผลกระทบทางอ้อม (Indirect Impact)

4. การแบ่งตามแง่มุมของคุณค่าของผลกระทบ แบ่งออกได้เป็น ผลกระทบในเชิงบวก (Positive Impact) หมายถึง ผลกระทบที่เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาและผลกระทบในเชิงลบ (Negative Impact) ได้แก่ ผลกระทบที่ไม่เป็นที่พึงปรารถนา

ประเภทของผลกระทบ แบ่งได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. การแบ่งผลกระทบตามแง่มุมเนื้อหา อาจแบ่งออกได้เป็นผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบทางด้านสังคม และผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งผลกระทบทางกายภาพ

2. การแบ่งผลกระทบตามแง่มุมของความเป็นจริงที่เกิดขึ้น (Reality) แบ่งเป็น 2 ประเภท

2.1 ผลกระทบเชิงภาวะวิสัย (Objective Impact) ได้แก่ ผลกระทบที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของคน เช่น การดำเนินนโยบายคุ้มครองกำเนิดจะทำให้สัดส่วนของผู้สูงอายุ เพิ่มขึ้นไม่ว่าใครจะรับรู้หรือไม่ก็ตาม

2.2 ผลกระทบเชิงอัตวิสัย (Subjective Impact) ได้แก่ ผลกระทบในความรู้สึกนึกคิดของคน เช่น การดำเนินนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการขยายตัวของโสเภณี ทำให้คนไทย จำนวนมากรู้สึกอับอายต่างชาติ

3. การแบ่งตามแง่มุมของทิศทางที่กระทบอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ทาง ได้แก่

3.1 ผลกระทบโดยตรง (Direct Impact)

3.2 ผลกระทบทางอ้อม (Indirect Impact)

4. การแบ่งตามแง่มุมของคุณค่าของผลกระทบแบ่งออกได้เป็น 2 ทาง ได้แก่

4.1 ผลกระทบในเชิงบวก (Positive Impact) หมายถึง ผลกระทบที่เป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

4.2 ผลกระทบในเชิงลบ (Positive Impact) หมายถึง ผลกระทบที่ไม่เป็นที่พึงปรารถนา

5. การแบ่งผลกระทบตามเวลา แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

5.1 ผลกระทบระยะสั้น หมายถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้วในปัจจุบัน

5.2 ผลกระทบระยะยาว หมายถึง ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

6. การแบ่งผลกระทบตามความรุนแรง แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

6.1 ผลกระทบที่มีความรุนแรงและเกิดขึ้นในขอบเขตวงกว้าง

6.2 ผลกระทบที่ไม่รุนแรงและเกิดขึ้นในวงแคบ ๆ สรุปผลกระทบ คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นผลที่เกิดขึ้นทั้ง ในปัจจุบันและอนาคต เป็นได้ทั้งทางบวก และ ทางลบ และอาจเกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายและมีใช้ กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งกระทบต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลาย ท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะทางด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Thomas & Eart (1973) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีที่สุดทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Barnard (อ้างถึงในราชันย์ ชงชัย, 2555) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่าง ๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีมิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

Groonroo (1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า

กับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาย ปัญหาของลูกค้า

Kotler (1997) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

อนึ่ง สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อดุลพัฒนกิจ (2555) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการ ที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่ง ออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวัง ผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหารสายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการ ด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

2.6 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคล ชุมชน หรือองค์การที่ให้ความสนใจต่อผลการดำเนินงาน และกิจกรรมขององค์การ แผนงาน ซึ่งผลการดำเนินงานขององค์การและแผนงานนั้นสามารถส่งผลกระทบและผลลัพท์ต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 3 กลุ่มได้ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (key stakeholders) คือ ผู้ซึ่งสามารถมีอิทธิพลที่สำคัญหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของกิจกรรม เช่น ลูกค้า ผู้ส่งมอบ มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญต่อการผลิต และ/หรือ การบริการตลอดจนการปรับปรุง

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นพื้นฐาน (primary stakeholders) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ผู้ซึ่งได้รับผลกระทบจากกิจกรรม ซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบทางบวกหรือทางลบได้ โดยทั่วไปจะเป็นองค์การที่เป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่อุปทาน (supply chain) เช่น ผู้บริโภค ตัวแทนทางการค้า ผู้ผลิต ในขั้นต้น จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงราคาขาย การปรับเปลี่ยนนโยบายทางการค้าทั้งการจัดซื้อและการขาย

3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นรอง คือ ทุกหน่วยที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากการดำเนินงานขององค์การซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อองค์การโดยตรง

ดังนั้น องค์การต้องการชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการรับฟังความคิดเห็น การพิจารณาการสื่อสาร การพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบจากกิจกรรมการดำเนินงานขององค์การ การลดผลกระทบทางลบต่อองค์การ การเสริมภาพพจน์ต่อองค์การ การกำหนดบทบาทหน้าที่ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ ผลจากการรับฟังความคิดเห็น นำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และการจัดทำแผนงานในการบริหารจัดการขององค์การ

การมีอิทธิพลและความสำคัญ หมายถึง พลังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะช่วยสนับสนุนหรือการขัดขวางการบรรลุผลของวัตถุประสงค์และกิจกรรมขององค์การ

การลำดับความสำคัญต่อการให้ความพึงพอใจในความจำเป็นและความสนใจของแต่ละผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 2 Matrix ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญและการมีอิทธิพล

A สำคัญมาก/มีอิทธิพลน้อย	B สำคัญมาก/มีอิทธิพลมาก
C สำคัญน้อย/มีอิทธิพลน้อย	D สำคัญน้อย/มีอิทธิพลมาก

Harrison and St.John (1994) ได้แบ่งปัจจัยสิ่งแวดล้อมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็น 3 ส่วน คือ 1) สิ่งแวดล้อมในภาพกว้าง ประกอบด้วย สังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเมือง และกฎหมายที่แสดงให้เห็นปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกมีผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับ Five Force Model ของ Porter (1985) 2) สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติการ ประกอบด้วย ผู้ขายปัจจัยการผลิต ลูกค้า คู่แข่งขัน

สหภาพ ตัวกลางทางการเงิน ชุมชน และหน่วยงานภาครัฐ และ 3) องค์กร ประกอบด้วย เจ้าของกิจกรรมหรือผู้บริการและพนักงาน

2.7 แนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

สภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (World Business Council for Sustainable Development) (CSR: Meeting Changing Expectations, 1999) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คือความมุ่งมั่นหรือพันธสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานตลอดจนครอบครัวของเขาเหล่านั้น มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง

องค์การสหประชาชาติด้วยการค้าและการพัฒนา (UNTAID) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ คือ การที่บริษัทเข้าไปเกี่ยวข้องกับและมีผลกระทบเชิงบวกต่อความต้องการและเป้าหมายของสังคม คณะกรรมาธิการยุโรป (European Commission Green Paper) ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) คือ แนวคิดที่บริษัทจะบูรณาการ งานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าไปในกิจการของประเทศ และการปฏิสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholder) โดยสมัครใจองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) คือ การที่องค์กรตอบสนองต่อประเด็น เศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งที่การให้ประโยชน์หลักชุมชนและสังคม นอกจากนั้นยังเป็นเรื่องของบทบาทขององค์กรธุรกิจในการดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ระดับชั้นความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (CSR. 2009: 7) ได้กำหนดการปฏิบัติตามหลัก CSR ที่นำมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับธุรกิจ แบ่งได้เป็น 4 ชั้น ดังนี้

ชั้นที่ 1 mandatory level: ข้อกำหนดตามกฎหมาย (legislation) หมายถึง การที่ธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน การจ่ายภาษี เป็นต้น

ชั้นที่ 2 elementary levels: ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (economic profit) หมายถึง การที่ธุรกิจคำนึงถึงความสามารถในกรอยู่รอดและให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งในขั้นนี้ธุรกิจควรหมั่นตรวจตราว่า ถ้าไรที่ได้ นั้นต้องมีค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเบียดเบียนสังคม

ชั้นที่ 3 preemptive levels: จรรยาบรรณทางธุรกิจ (business code of conduct) หมายถึง การที่ธุรกิจสามารถสร้างกำไรแก่ผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่เหมาะสม และผู้ประกอบการได้ใส่ใจเพื่อให้ประโยชน์ตอบแทนแก่สังคมมากขึ้น โดยเฉพาะสังคมใกล้ที่อยู่รอบข้างที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลหรือเอาใจใส่จากผู้ประกอบการธุรกิจ

ขั้นที่ 4 voluntary level: ความสมัครใจ (voluntary action) หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการปฏิบัติตามแนวทาง CR ด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคมแต่อย่างใด ซึ่งในขั้นนี้การประกอบธุรกิจจะอยู่บนพื้นฐานของการมุ่งประโยชน์ของสังคมเป็นสำคัญ และการดำเนินการ CSR ในส่วนนี้สมควรได้รับความยกย่องชื่นชมจากสังคมอย่างแท้จริง

ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซีลี (Phillp Kotler; & Nancy Loe. 2005: 25) ได้จำแนกความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) เป็น 6 ชนิดกิจกรรม ได้แก่

1. การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) เป็นการจัดหาเงินทุน วัสดุสิ่งของ หรือทรัพยากรอื่นขององค์กร เพื่อขยายการรับรู้และความห่วงใยต่อประเด็นปัญหาทางสังคมนั้น ตลอดจนสนับสนุนการระดมทุน การมีส่วนร่วม หรือการฟื้นฟูอาสาสมัครเพื่อการ

ดังกล่าว องค์กรธุรกิจอาจริเริ่มและบริหารงานส่งเสริมนี้ด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรหรือกับหลายๆ องค์กรก็ได้

2. การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing) เป็นการอุดหนุนหรือการบริจาครายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือ หรือร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมจำเพาะหนึ่ง ๆ ซึ่งมักมีช่วงเวลาจำกัดแน่นอน หรือดำเนินการแบบจำเพาะผลิตภัณฑ์ หรือให้แก่การกุศลที่ระบุไว้เท่านั้น กิจกรรมซีเอสอาร์ชนิดนี้ องค์กรธุรกิจมักร่วมมือกับองค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไร เพื่อสร้างสัมพันธภาพในประโยชน์ร่วมกัน ด้วยวิธีการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ เพื่อนำเงินรายได้ไปสนับสนุนกิจกรรมการกุศลนั้น ๆ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการกุศลผ่านการซื้อผลิตภัณฑ์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

3. การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing) เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะ ความแตกต่างสำคัญระหว่างการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมกับการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม คือ การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) เป็นหลัก ในขณะที่การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคมจะเน้นที่การสร้างตระหนักรู้ (Awareness) ตลอดจนการสนับสนุนทรัพยากรด้านทุนและอาสาสมัครเพื่อให้รับรู้ถึงประเด็นปัญหาดังกล่าว

4. การบริจาคเพื่อการกุศลอาสาสมัครเพื่อให้รับรู้ถึงประเด็นปัญหาดังกล่าวการบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy) เป็นการช่วยเหลือไปที่ประเด็นปัญหาทางสังคมโดยตรง ในรูปของการบริจาคเงินหรือวัสดุสิ่งของ เป็นกิจกรรมซีเอสอาร์ที่พบเห็นในแทบทุกองค์กรธุรกิจและโดยมากมักจะเป็นไปตามกระแสความต้องการจากภายนอกหรือมีผู้เสนอให้ทำมากกว่าจะเกิดจากการวางแผนหรือออกแบบกิจกรรมจากภายในองค์กรเองทำให้ไม่เกิดการเชื่อมโยงเข้ากับเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กรเท่าใดนัก

5. การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) เป็นการสนับสนุนหรือจูงใจให้พนักงาน ทุ่มระดมสละเวลาและแรงงานในการทำงานให้แก่ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาทางสังคมที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย องค์กรธุรกิจอาจเป็นผู้ดำเนินการเองโดยลำพัง หรือร่วมมือกับ

องค์กรหนึ่งองค์กรใด และอาจเป็นผู้กำหนดกิจกรรมอาสาดังกล่าวขึ้นเอง หรือให้พนักงานเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมแล้วนำเสนอต่อองค์กรเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุน โดยที่พนักงานสามารถได้รับการชดเชยในรูปแบบของวันหยุดหรือวันลาเพิ่มเติม

6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างพินิจพิเคราะห์ทั้งในเชิงป้องกันด้วยการหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม หรือในเชิงร่วมแก้ไขด้วยการช่วยเหลือเยียวยาปัญหาทางสังคมนั้น ๆ ด้วยกระบวนการทางธุรกิจเพื่อการยกระดับสุขภาวะของชุมชนและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม โดยที่องค์กรธุรกิจสามารถที่จะดำเนินการเองหรือเลือกที่จะร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกก็ได้

2.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ทฤษฎีการกระทำทางสังคม (The Theory of Social Action) ของ เยาวมาลย์ จ้อยจุฬี (2542, หน้า 15 - 16) ได้อธิบายถึงการกระทำทางของมนุษย์ (Action of Human) ในลักษณะที่สามารถนำไปปรับใช้ทางสังคมทั่วไป กล่าวคือ การกระทำใด ๆ ของมนุษย์จะขึ้นอยู่กับความสนใจและระบบค่านิยมของบุคคล

1. บุคลิกภาพของแต่ละ บุคคล (Personality)
2. ระบบสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ (Social System)
3. วัฒนธรรม (Cuue) ในสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่และวัฒนธรรมนี้จะเป็นตัวกำหนด

เกี่ยวกับความคิด ความเชื่อถือ (Idea of Believes) ความสนใจ (Primary of Interest) และระบบค่านิยมของบุคคล (System of Value Orientation)

จำนง อติวัฒนสิทธิ์ (2532, หน้า 60 - 63) ได้ศึกษาเรื่องการกระทำของมนุษย์ (Human Action) คนให้กำหนดความการกระทำว่าเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งที่เป็นแบบเปิดและลึกลับซึ่งบุคคลผู้ทำกำหนดให้มีความหมายเป็นส่วนตัว ความเข้าใจในระบบความหมายเกิดขึ้นได้ 2 ประการ กล่าวคือ

1. ความหมายส่วนตัวจากการกระทำของบุคคลหนึ่งสามารถเข้าใจได้จากการสังเกตโดยตรง
2. มีการเข้าใจสิ่งเร้า เราสามารถแสดงความรู้สึกออกมาด้วยตัวเราเองในการให้เหตุผล ซึ่งเป็น

วัตถุประสงค์ของผู้นำหรือการกระทำของบุคคลไม่มีเหตุผลแล้วอาจจะเข้าไปในส่วนประกอบแห่งอารมณ์ที่มีการกระทำเกิดขึ้น โดยอาศัยการเข้าไปมีส่วนร่วมที่มีความเห็นอกเห็นใจต่อมนุษย์ผู้สังเกต ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับแนวทฤษฎีหรือจุดมุ่งหมายขั้นสูงสุดหรือค่านิยมของผู้นำ แต่โดยสติปัญญาแล้วเราอาจเข้าใจสถานการณ์และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง อีกนัยหนึ่งการกระทำบางอย่างเกิดขึ้นจากแรงกระตุ้นสามารถสื่อได้ถึงการอธิบายที่แท้จริงของการกระทำเพราะแรงกระตุ้นจะมีอยู่ในส่วนลึกของจิตใจผู้กระทำและสำหรับผู้สังเกตนั้นแรงกระตุ้นเป็นพื้นฐานที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาพฤติกรรม และเวเบอร์ได้กล่าวว่า การกระทำทางสังคม 4 ชั้นคือ

2.1 การกระทำที่มีเหตุผลเป็นการกระทำที่ใช้วิธีการอันเหมาะสมในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่เลือกไว้อย่างมีเหตุผล การกระทำดังกล่าวมุ่งไปในคั่นการเมือง เศรษฐกิจและสังคม

2.2 การกระทำที่เกี่ยวกับคั่นคม เป็นการกระทำเช่นนี้มุ่งไปในคั่นจริยธรรมและศีลธรรมอย่างอื่น เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเป็นระเบียบในชีวิตทางสังคม

2.3 การกระทำตามประเพณี เป็นกรกระทำที่ไม่เปลี่ยนแปลง โดยยึดแบบอย่างที่ทำกันมาในอดีตเป็นหลัก พฤติกรรมการกระทำตามประเพณีที่ไม่คำนึงถึงเหตุผล

ลักษณะและรูปแบบของการมีส่วนร่วม

แอนดรูว์ และสตีเฟล (Andrew & Stefel, 1980 อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546, หน้า 19) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ 4 ประการ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. การมีส่วนร่วมในชั้นปฏิบัติการ
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

อิระวีร์ จันทรประเสริฐ (2541 อ้างถึงใน ณรงค์ วารีชล, 2551, หน้า 6) กล่าวไว้คือ

1. การมีส่วนร่วมในลักษณะตัวบุคคล ให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

2. การมีส่วนร่วมในลักษณะของกลุ่มขบวนการ ที่มุ่งสร้างพื้นฐานอำนาจจากการสร้างกลุ่มและโครงสร้างภายในหน่วยงาน

3. การมีส่วนร่วมในลักษณะ โครงการให้ความสำคัญที่การจัดโครงการอันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ตีเน้นกลุ่มเป้าหมาย การถ่ายทอดระบบ เทคนิค ความรู้ การกระจายอำนาจสู่ประชาชน

4. การมีส่วนร่วมในลักษณะสถาบัน ให้ความสำคัญในแง่ของการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถาบัน มีการถ่ายทอดหรือขยายโครงสร้างอำนาจของกลุ่ม ผลประโยชน์และชั้นทางสังคม

5. การมีส่วนร่วมในลักษณะนโยบาย เน้นเรื่องหลักการยอมรับการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้เสียเปรียบในสังคม และนำมากำหนดนโยบายและแผนงานระดับชาติ

สุรี ทรสวรรค์ (2538, หน้า 37 - 38) ได้แบ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วมออกเป็น 10 แบบ

1. การมีส่วนร่วมประชุม
2. การมีส่วนร่วมออกเงิน
3. การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ
4. การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ
5. การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์
6. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวน

7. การมีส่วนร่วมเป็นผู้บริโภค
8. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ประกอบการ
9. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงาน
10. การมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีการสำรวจข้อมูล

กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการสำรวจ	แบบสอบถาม	การสัมภาษณ์	หมายเหตุ
1.ด้านจัดการเรียนการสอน	●	-	
2.ด้านวิจัย	-	●	
3.ด้านบริการวิชาการ	-	●	
4.ด้านผู้ประกอบการ	●	-	
5.ด้านบริหารจัดการ	●	-	

3.1.1 ด้านบริการวิชาการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบไปด้วย

1. ผู้นำชุมชนและชาวบ้าน จำนวน 30 คน 7 อำเภอ จังหวัดปทุมธานี
2. ภาคเอกชน จำนวน 7 คน ได้แก่ บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำนวน 1 คน ชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยนคร จำนวน 1 คน ชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยปทุมธานี จำนวน 1 คน ชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1 คน บริษัท แสแท้ซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1 คน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 1 คน และ บริษัทเอส บี เพอร์นิเจอร์ จำกัด จำนวน 1 คน
3. โรงเรียนวัดสระแก จำนวน 1 คน

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสัมภาษณ์ โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ทั้งในส่วนภาคชุมชน และภาคเอกชน โดยมีประเด็นสัมภาษณ์ ดังนี้

ประเด็นสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนและชาวบ้าน มีประเด็นคำถามดังนี้

1. ความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ
อย่างไร

1.1 ด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

(ตัวอย่าง รายได้ครัวเรือนเพิ่มขึ้น, ประกอบอาชีพหลากหลาย, แนวทางการส่งเสริมการขาย, วิธีการเพิ่มผลผลิต, จัดตลาดนัดชุมชน, ธุรกิจ SME, การท่องเที่ยว)

1.2 ด้านสังคม และวัฒนธรรม

(ตัวอย่าง อัตราการป่วยลดลง, เกิดศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญา, จัดงานประเพณีต่างๆ, การส่งเสริม
ดูแลผู้สูงอายุ, กลุ่มเปราะบาง)

1.3 ด้านสิ่งแวดล้อม

(ตัวอย่าง ชุมชนมีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี, มีการจัดการน้ำเน่าเสีย, จัดประกวดชุมชนสีเขียว)

1.4 ด้านการศึกษา

(ตัวอย่าง ครูพี่เลี้ยง, จำนวนปราชญ์ชาวบ้านเพิ่มขึ้น, นวัตกรรมการจัดการห้องเรียน)

2. ความต้องการ/ความคาดหวัง รูปแบบกิจกรรม/โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่ต้องการ

3. ความพร้อมความสามารถในการปรับตัว/แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศ ในชุมชน
ท้องถิ่นเป็นอย่างไร

4. ความต้องการ/ความคาดหวัง ความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้ที่มีอยู่
เดิมหรือมีความต้องการเป็นอย่างไร

5. ความต้องการ/ความคาดหวัง ของกลไกความเข้มแข็งของชุมชนเป็นอย่างไร (การบริหารจัดการ
การมีส่วนร่วมและสร้างความต่อเนื่องยั่งยืนของชุมชน ศักยภาพของพื้นที่)

ประเด็นสัมภาษณ์ภาคเอกชน มีประเด็นคำถามดังนี้

คำถามบริการวิชาการกับภาคธุรกิจ

1. ความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านการบริการวิชาการต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างไร

1.1 ด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

(ตัวอย่าง รายได้ครัวเรือนเพิ่มขึ้น, ประกอบอาชีพหลากหลาย, แนวทางการส่งเสริมการขาย,
วิธีการเพิ่มผลผลิต, จัดตลาดนัดชุมชน, ธุรกิจ SME, การท่องเที่ยว)

1.2 ด้านสังคม

(ตัวอย่าง อัตราการป่วยลดลง, เกิดศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญา, จัดงานประเพณีต่างๆ, การส่งเสริม
ดูแลผู้สูงอายุ, กลุ่มเปราะบาง)

1.3 ด้านสิ่งแวดล้อม

(ตัวอย่าง การคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี, การจัดการน้ำเน่าเสีย, จัดประกวดชุมชนสีเขียว)

1.4 ด้านการศึกษา

(ตัวอย่าง หลักสูตรที่ร่วมมือกับองค์กร)

2. ความคาดหวังรูปแบบกิจกรรม การฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ในสายธุรกิจ/สถาน
ประกอบการ ควรเป็นอย่างไร

3. ความสามารถในการปรับตัว/แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศ เช่น การพัฒนา
นวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการสมัยใหม่ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยควรเป็นอย่างไร

4. ความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้ ควรเป็นอย่างไร

5. วัฒนธรรมสามารถต่อยอดและสร้างมูลค่าในการให้บริการวิชาการต่อองค์กรภาคธุรกิจได้อย่างไร

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ศึกษาทางเอกสาร (Documentary)

(1) เอกสารปฐมภูมิ ได้แก่ เอกสารการประชุม แผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะ 20 ปี

(2) เอกสารทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารการประเมินคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

3.2.2 การสัมภาษณ์กลุ่ม (focus group) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group interview) กับกลุ่มผู้นำชุมชน และชาวบ้าน โดยใช้กระบวนการ ที่เรียกว่า World Café ในช่วงเช้า จะตอบประเด็นคำสัมภาษณ์ในข้อที่ 1 เป็นแบ่งกลุ่มออกมา 4 กลุ่ม และแบ่งจำนวนผู้เข้าร่วมกลุ่มละ 6-7 คน รวมทั้งหมด 30 คน โดยมีประเด็นคำถามแยกตามกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่ม 1 ประเด็นด้านเศรษฐกิจ กลุ่มที่ 2 ด้านสังคมและวัฒนธรรม กลุ่ม 3 ด้านสิ่งแวดล้อม และกลุ่มที่ 4 ด้านการศึกษา ผู้เข้าร่วมจะอยู่ประจำกลุ่ม และจะเคลื่อนย้ายกลุ่มเพื่อเวียนตอบคำถามทุกฐานให้ครบ ที่มีอยู่ทั้งหมด 4 ฐาน โดยจะมีเวลาให้ตอบคำถามฐานละ 20-30 นาที

สำหรับช่วงบ่าย ใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group interview) กับกลุ่มผู้นำชุมชน และชาวบ้าน โดยใช้กระบวนการ ที่เรียกว่า World Café ในช่วงเช้า จะตอบประเด็นคำสัมภาษณ์ในข้อที่ 1 เป็นแบ่งกลุ่มออกมา 4 กลุ่ม และแบ่งจำนวนผู้เข้าร่วมกลุ่มละ 6-7 คน รวมทั้งหมด 30 คน โดยมีประเด็นคำถามแยกตามกลุ่มต่างๆ ได้แก่ กลุ่ม 1 คำถามข้อที่ 2 ความต้องการ/ความคาดหวัง รูปแบบกิจกรรม/โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่ต้องการ กลุ่มที่ 2 คำถามข้อที่ 3 ความพร้อมความสามารถในการปรับตัว/แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศ ในชุมชน ท้องถิ่นเป็นอย่างไร กลุ่ม 3 คำถามข้อที่ 4 ความต้องการ/ความคาดหวัง ความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้ที่มีอยู่เดิมหรือมีความต้องการเป็นอย่างไร และกลุ่มที่ 4 คำถามข้อที่ 5 ความต้องการ/ความคาดหวัง ของกลไกความเข้มแข็งของชุมชนเป็นอย่างไร (การบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมและสร้างความต่อเนื่องยั่งยืนของชุมชน ศักยภาพของพื้นที่) ผู้เข้าร่วมจะอยู่ประจำกลุ่ม และจะเคลื่อนย้ายกลุ่มเพื่อเวียนตอบคำถามทุกฐาน ที่มีอยู่ทั้งหมด 4 ฐาน โดยจะมีเวลาให้ตอบคำถามฐานละ 20-30 นาที

3.2.3 การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interviews) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มองค์กรธุรกิจ จำนวน 7 คน

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง ผู้วิจัยติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ กับ ชุมชน องค์กรธุรกิจ และโรงเรียน เพื่อทำความเข้าใจในหลักการและการให้ความยินยอมในการขอสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยความยินดี และสร้างความมั่นใจและไว้วางใจในการดำเนินงานของผู้วิจัย

ขั้นที่สอง ผู้วิจัยจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และเตรียมในการออกแบบสัมภาษณ์ในส่วนชุมชน และส่วนภาคธุรกิจ

ขั้นที่สาม ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งการสัมภาษณ์กลุ่ม ผ่านการทำกระบวนการกลุ่ม ที่เรียกว่า World Cafe ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับภาคธุรกิจ และทางโรงเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ชุมชน ทั้งหมด 7 อำเภอ จำนวน 30 คน โดยขออนุญาตเชิญ เข้าร่วมกระบวนการเก็บข้อมูล ในเดือนพฤศจิกายน 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- 2) ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายจากภาคธุรกิจในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเฉพาะหน่วยงานที่ได้ทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย จำนวน 7 คน
- 3) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มเป้าหมายกับทางโรงเรียน ในการสัมภาษณ์เชิงลึก กับทางโรงเรียนวัดสะแก จำนวน 1 คน

3.4 หลักเกณฑ์ในการคำนวณคะแนนและการประเมินผล

3.4.1 ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จัดหมวดหมู่ในประเด็นต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูลในลักษณะบรรยาย

3.4.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่ในประเด็นต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏในมิติของชุมชน และภาคธุรกิจ โดยเสนอผลการวิเคราะห์เป็นลำดับ ประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ

- 1) ด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 2) ด้านสังคมและวัฒนธรรม
- 3) ด้านสิ่งแวดล้อม
- 4) ด้านการศึกษา

4.1 ความต้องการ/ความคาดหวังมิติชุมชน

4.1.1 ด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

สถานการณ์ในปัจจุบัน จังหวัดปทุมธานีเป็นพื้นที่ชุมชนเมืองกึ่งชนบท ประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็น อาชีพรับจ้างทั่วไปค้าขาย ทำนา เกษตรกรรม โรงงาน ผลิตภัณฑ์แปรรูป ไม้ประดับ ปศุสัตว์ สภาพปัญหาทาง เศรษฐกิจปัจจุบันรายได้ลดรายจ่ายเพิ่ม มีปัญหาหนี้สินครัวเรือน ข้าวของแพง ปัญหาการว่างงาน ชุมชนเอง มีการแบ่งออกเป็นสองประเภทคือ 1) ยากจนจริง 2) ยากจนเพราะมีของมาแจกมีการต่อรองก็จะเข้ามาร่วม กิจกรรม ปัจจุบันมีหน่วยงานที่เข้ามาส่งเสริมและสนับสนุน เช่น กศน. กองทุนฟื้นฟู กองทุนหมู่บ้านประชารัฐ รวมถึงมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต่างเข้ามาสนับสนุนในเรื่องของการแปรรูปผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ การส่งเสริมทางการตลาดนัดชุมชน และมีโครงการเข้ามาอย่างต่อเนื่องเช่นโครงการปลูกผักปลอดสารพิษ โครงการหมู่บ้านท่องเที่ยววันวิถี ส่งเสริมอาชีพ จัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจ อบรมการแปรรูปอาหาร

สภาพปัญหาที่เกิดจากการจัดฝึกอบรมหรือพัฒนาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน การพัฒนาที่ทำแล้วเกิดปัญหาคือมีสินค้าแต่ไม่มีแหล่งที่จัดจำหน่าย ขาดตลาด ขาดความพร้อมในเรื่องของการผลิต ขาดความต่อเนื่อง ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องคำนึงถึงคือเรื่องของความขัดแย้งในชุมชน ผลประโยชน์ของชุมชน สินค้าที่ซ้ำซ้อนกัน ความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงชุมชนไม่กล้าที่จะเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ใหม่ ขาดการประเมินผลความเป็นไปได้ ความอยู่รอดของปากท้อง การสร้างอาชีพทำให้เกิดรายได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ชุมชนหรือหน่วยงานภาครัฐส่งเสริมตามความถนัดของตนเอง ทำให้ชุมชนยังต้องผลิตสินค้าตามความถนัดแต่ไม่มีความต้องการของตลาด รวมทั้งไม่มีเอกลักษณ์เป็นของชุมชนไม่มีแรงดึงดูดหรือจุดขาย ปัญหา ยังไม่มีการรวมตัวเป็นผู้ประกอบการในพื้นที่ซึ่งไม่มีผู้มีความรู้มาร่วมวิเคราะห์และนำจุดเด่นของชุมชน มาพัฒนาสินค้า ผลิตภัณฑ์ การท่องเที่ยวชุมชน ขาดกำลังบุคลากรพัฒนาสินค้าของชุมชน ชาวบ้านยังไม่ทราบ ข้อดีของการรวมกลุ่ม

ด้านความต้องการในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระยะ 5 ปี สำหรับในปีที่ 1 เน้นการพัฒนาด้านการแปรรูปผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า/การพัฒนาผลผลิตของเกษตรกร การส่งเสริมการท่องเที่ยวการสร้างแรงดึงดูดกลุ่มเป้าหมาย การสร้างสถานที่สำคัญ (Landmark) การพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวตลาดชุมชน การวางแผนออกแบบการตลาดของชุมชน การจัดทำแผนที่ท่องเที่ยวของชุมชน การจัดการตลาดส่งเสริมการขาย การอบรมการขายสินค้าออนไลน์ การสำรวจและจัดทำประวัติเรื่องราวของชุมชน การออกแบบบรรจุภัณฑ์หรือโลโก้ผลิตภัณฑ์ การจัดฝึกอบรมความรู้ด้านการออมเงิน การจัดทำบัญชีครัวเรือน การลดรายจ่าย การเลี้ยงปลาในนาข้าว เทคนิคการปลูกข้าวอินทรีย์ ควรมีตลาดรองรับสินค้าและผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ผลิตออกมาซึ่งมหาวิทยาลัยควรวิเคราะห์ความต้องการและศักยภาพของชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ปีที่ 2 เน้นการส่งเสริมการตลาดออนไลน์ การอบรมใช้แอปพลิเคชันช้อปปิ้ง ลาชาด้ามาเป็นช่องทางในการขายอย่างทันสมัยขายง่ายและรวดเร็ว การพัฒนาบรรจุภัณฑ์/การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ที่ความต้องการของชุมชนเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนรวมถึงการสร้างมาตรฐานสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ รวมทั้งอาจให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์งบประมาณในการดำเนินโครงการ โสมสത്യสำหรับการท่องเที่ยววิถีชุมชน

ปีที่ 3 หมู่บ้านการท่องเที่ยวเกษตรแบบครบวงจรมีรถนำเที่ยว หมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงเกษตรอินทรีย์สร้างตลาดแลกเปลี่ยนสินค้าภายในชุมชน การประชาสัมพันธ์สินค้า

ปีที่ 4 ชุมชนต้องการมีแผนพัฒนาหรือนโยบายในด้านการจัดการท่องเที่ยวในเทศบาลอำเภอที่มีสถานที่ประวัติศาสตร์แต่ยังขาดเรื่องของการจัดเก็บข้อมูลสำคัญการส่งเสริมการท่องเที่ยวหรือการจัดการความรู้ในชุมชน สินค้ายังขาดความมีอัตลักษณ์ของพื้นที่และชุมชนควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการหรือแม้แต่สินค้าประเภทโอท็อป (OTOP) ควรสร้างอัตลักษณ์ของพื้นที่ของชุมชนในสินค้าหรือบริการ ให้คำปรึกษาในการพัฒนาสินค้าในชุมชนเช่น package รสชาติอาหาร การดึงดูดนักท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ในจังหวัดให้มากขึ้น

ปีที่ 5 ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ด้านความคาดหวังต่อการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย พบว่า ชุมชนคาดหวังการสร้างชุมชนสีเขียวตลาดปลอดภัย 100% เป็นสถานที่ท่องเที่ยววันเดย์ทริป มีการอนุรักษ์อาหารพื้นถิ่น เช่น แกงบอน น้ำพริกขมนมจิ้น แกงมะตาด มีการพัฒนาในพื้นที่อย่างต่อเนื่องยาวนานและยั่งยืน ชุมชนมีรายได้มีงานทำ/เพิ่มรายได้และสร้างอาชีพให้คนในชุมชน ชุมชนปลอดภัยเสพติด สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้รับการรับรองมาตรฐานพัฒนาในมิติทางด้านวัฒนธรรมให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจ การนำสินค้าที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นมาต่อยอดสอนช่องทางการขายสินค้าทางออนไลน์/ตั้งคืนที่ตลาดให้คนในชุมชนได้นำสินค้าออกมาจำหน่าย รับซื้อสินค้าทางการเกษตรจากชุมชนไปขายให้ สร้างความโดดเด่นมิติทางวัฒนธรรมเอกลักษณ์ของชุมชนตั้งความเชื่อความศรัทธาของชุมชนเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในชุมชนควรส่งเสริมอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ร่วมค้นหาอัตลักษณ์ร่วมกับชุมชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอาชีพในชุมชน ควรมีการรวบรวมข้อมูลทางด้านสถานที่องค์ความรู้เรื่องราวประวัติศาสตร์ของชุมชน

ตารางที่ 3 วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ความต้องการ/ความคาดหวังด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมิติชุมชน

สภาพปัจจุบัน	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1. ปทุมธานีเป็นสังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบท มีความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจสูง 2. ปัญหาการว่างงานหลังโควิดสูงขึ้น 3. ปัญหาขายง่ายกว่ารายได้ 4. เศรษฐกิจชุมชนกำลังมีปัญหา ขาดการพัฒนาาระบบการตลาด 5. การมีประชากรแฝงจำนวนมาก แย่งงาน แย่งอาชีพ และแย่งสาธารณสุข	1. การต้องการพัฒนาการตลาดสินค้าของชุมชน 2. ความต้องการแปรรูปในด้านผลิตภัณฑ์ของชุมชน 3. การจัดตลาดนัดชุมชน เช่น ตลาดนัดสีเขียว (การเกษตรปลอดภัย) 4. การพัฒนามัคคุเทศน์น้อยเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว 5. การพัฒนาวิสาหกิจชุมชน การรวมกลุ่มอาชีพ 6. การส่งเสริมการขายออนไลน์	1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน 2. การพัฒนาการท่องเที่ยวของวิถีชุมชน 3. การความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่น 4. พัฒนาการผลิตสินค้า/บริการชุมชนอย่างต่อเนื่อง 5. การหาตลาดรองรับการผลิตสินค้า/บริการของชุมชน 6. สร้างชุมชนสีเขียวตลาดปลอดภัย 100% 7. ชุมชนมีรายได้มีงานทำ/เพิ่มรายได้ และสร้างอาชีพให้คนในชุมชน 8. ชุมชนปลอดภัยเสถียร

4.1.2 ด้านสังคมและวัฒนธรรม

สภาพปัจจุบันด้านสังคมของจังหวัดปทุมธานี จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ขาดความร่วมมือของประชาชนในการจัดการส่วนรวมทั้งคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่ มีการแข่งขันสูงทางด้านการงาน อาชีพจำนวนมาก เพราะด้วยประชากรในพื้นที่และประชากรแฝง นอกจากนี้ยังมีเป็นชุมชนเมืองมีการขยายเมืองจำนวนมาก ส่งผลชุมชนถูกรุกรานด้วยพื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม การเข้ามาของแรงงานต่างด้าว ปัญหาไม่มีที่ดินทำกิน ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ด้วยเหตุของลักษณะความเป็นสังคมเมือง ย่อมส่งผลต่อการขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ มีปัญหาด้านยาเสพติดจำนวนมาก อีกในมิติของผู้นำท้องถิ่นยังไม่เข้าถึงประชาชนในการพัฒนา หรือตอบสนองความต้องการชุมชน

สำหรับความต้องการของการภาคประชาชน พบว่า ชุมชนมีความต้องการในการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เข้าไปร่วมในการให้บริการวิชาการและการทำงานเชิงพื้นที่ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ กลุ่มเปราะบาง และผู้พิการ การฟื้นฟูตลาดเก่าชุมชน การพัฒนาเยาวชนแกนนำเพื่อสืบสานการทำงานเพื่อท้องถิ่น การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน การพัฒนาและร่วมในการสร้างแผนพัฒนาชุมชนตามหลักทางวิชาการเพื่อสู่การพัฒนาพื้นที่อย่างเข้มแข็ง การพัฒนาทักษะเรื่องฝีมือแรงงาน การขับเคลื่อนสุขภาพของชุมชน และการขับเคลื่อนสุขภาพของชุมชน

อย่างไรก็ตามในความคาดหวังของประชาชน ในอนาคตตลอด 5 ปี พบว่า ความคาดหวังในเกิดทั้ง การพัฒนาที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน เยาวชนรุ่นใหม่สามารถเข้ามามีบทบาทเป็นผู้นำชุมชนต่อจากแกนนำรุ่นเก่า และประการสำคัญ คือ การขาดระบบฐานข้อมูลชุมชน ที่มหาวิทยาลัยควรต้องรวบรวมในเป็นระบบ และมีข้อมูลของชุมชนเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมกับชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล จะส่งผลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ตารางที่ 4 วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ความต้องการ/ความคาดหวังด้านสังคม

สภาพปัจจุบัน	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1.ขาดความร่วมมือของประชาชนในการจัดการส่วนรวมทั้งคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่ 2. มีการแข่งขันสูงทางด้านงานอาชีพ 3. เห็นผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม 4. ผู้นำท้องถิ่นยังไม่เข้าถึงประชาชนในการพัฒนา หรือตอบสนองความต้องการชุมชน 5. การขยายตัวของชุมชนเมือง 6. ชุมชนถูกรุกรานด้วยพื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม การเข้ามาของแรงงานต่างด้าว 7. ขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ 8. ปัญหาไม่มีที่ดินทำกิน ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง 9. ปัญหายาเสพติด	1. การพัฒนาและร่วมในการสร้างแผนพัฒนาชุมชนตามหลักทางวิชาการ เพื่อสู่การพัฒนาพื้นที่อย่างเข้มแข็ง 2. การขับเคลื่อนสภาวะของชุมชน การส่งเสริมสภาวะของผู้สูงอายุ กลุ่มเปราะบาง และผู้พิการ 3. การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน 4. การพัฒนาทักษะเรื่องฝีมือแรงงาน 5. การฟื้นฟูตลาดเก่าชุมชน	1. การพัฒนาที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน 2. เยาวชนรุ่นใหม่สามารถเข้ามามีบทบาทเป็นผู้นำชุมชนต่อจากแกนนำรุ่นเก่า 3. ระบบฐานข้อมูลชุมชน

ด้านวัฒนธรรม

สำหรับปทุมธานีในด้านวัฒนธรรมนั้น เป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทั้ง วัฒนธรรมไทย มอญ วัฒนธรรมไทยจีน ความหลากหลายทางด้านศาสนา ทั้ง ไทยพุทธ ไทยมุสลิม ไทยคริสต์ อีกทั้งประวัติศาสตร์ที่ผูกพันกับพระมหากษัตริย์ไทย ตั้งแต่ในอดีต เช่น สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ยกพลขึ้นฝั่งและพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 เสด็จพระราชดำเนิน ทรงทอดพระเนตรพื้นที่ ตำบลบ้านจั่น อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิด

ศาลาว่าการจังหวัดชัยภูมิ ฯลฯ เป็นต้น สะท้อนให้เห็นถึงประวัติศาสตร์ ประเพณี และวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย แต่ปัญหาคือ ขาดการรวบรวมข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ประเพณี และวัฒนธรรม อย่างจริงจัง และมีระบบรวบรวมในลักษณะของฐานข้อมูล

ตารางที่ 5 วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ความต้องการ/ความคาดหวังด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น

สภาพปัจจุบัน	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1. การขาดหายประวัติศาสตร์ชุมชน เช่น ตลาดเก่า 100 ปี วัดร้างในอำเภอสามโคก ประวัติศาสตร์มอญ ปทุมธานี 2. การขาดการอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม เช่น ประเพณีมอญ วัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันของคนในชุมชน 3. ขาดการรวบรวมข้อมูลภูมิปัญญาสำคัญของชุมชน	1. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมของจังหวัด (จุดเด่น เช่น วัฒนธรรมมอญ ข้าวหอมปทุม วัดร้างสามโคก) 2. การพัฒนาผู้นำทางจิตวิญญาณทางด้านวัฒนธรรม 3. การอนุรักษ์/ฟื้นฟูพื้นที่เก่าแก่ของชุมชน เช่น ตลาดเก่า (ลำไทร) กลับมามีชีวิตอีกครั้งในอนาคต 4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน เช่น เพลงลำตัด เพลงเรือ ดนตรีไทย ทั้งเยาวชนและผู้สูงอายุ 5. การนำวัฒนธรรมมอญมาต่อยอดสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ 6. การอนุรักษ์ประเพณีที่เป็นความโดดเด่นของจังหวัดปทุมธานี เช่น สงกรานต์มอญ การจุดลูกหนู การอนุรักษ์เพลงเรือ การแสดงพื้นบ้านลำตัดหวังแต่ะ การแห่ทางหงส์งตะขาบ	1. การพัฒนาศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรมไทยรามัญ 2. การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น 3. การสร้างความภูมิใจ และจิตสำนึกในวัฒนธรรมของชุมชน โดยมีการสืบทอดประเพณีวัฒนธรรมให้กับเยาวชน 4. การพัฒนาศูนย์ศิลปวัฒนธรรม (ลำตัด, เพลงเรือ, ดนตรีไทย ทั้งเยาวชนและผู้สูงอายุ)

ดังนั้น ในด้านความต้องการของประชาชน จากการสัมภาษณ์กลุ่ม จะพบว่า ประชาชนมีความต้องการมีการเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมของจังหวัด (จุดเด่น เช่น วัฒนธรรมมอญ ข้าวหอมปทุม วัดร้างสามโคก) การอนุรักษ์/ฟื้นฟูพื้นที่เก่าแก่ของชุมชน เช่น ตลาดเก่า (ลำไทร) กลับมามีชีวิตอีกครั้งในอนาคต การจัดกิจกรรมส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน เช่น เพลงลำตัด เพลงเรือ ดนตรีไทย ทั้งเยาวชนและผู้สูงอายุ สงกรานต์มอญ การจุดลูกหนู การอนุรักษ์เพลงเรือ การแสดงพื้นบ้านลำตัดหวังแต่ะ การแห่ทางหงส์งตะขาบ ฯลฯ การนำวัฒนธรรมมอญมาต่อยอดและสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ชุมชนและท้องถิ่น เป็นต้น

นอกจากนี้ ในความคาดหวัง ในอีก 5 ปีข้างหน้า ชุมชนมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ เข้าไปร่วมดำเนินการบริการวิชาการและการทำงานลักษณะเชิงพื้นที่ พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังว่า ในจังหวัดปทุมธานี ต้องเกิดศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรมไทยรามัญ การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น การสร้างความภูมิใจ และจิตสำนึกในวัฒนธรรมของชุมชน โดยมีการสืบทอดประเพณีวัฒนธรรมให้กับเยาวชน การพัฒนาศูนย์ศิลปวัฒนธรรม (ลำตัด, เพลงเรือ, ดนตรีไทย ทั้งเยาวชนและผู้สูงอายุ)

4.1.3 ด้านสิ่งแวดล้อม

จังหวัดปทุมธานี มีสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศที่มีความหลากหลาย แบ่งเป็นสภาพแวดล้อมในท้องถิ่น และสภาพแวดล้อมในตัวเมือง รวมไปถึงการจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดด้วยความหลากหลายทางด้านสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น จึงอาจก่อให้เกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการปัญหาขยะ ปัญหาน้ำเน่าเสีย ปัญหาวัชพืชและการใช้สารเคมีต่อการเกษตร และมลพิษทางอากาศที่เกิดจากการขนส่งทางอุตสาหกรรม ปัญหาดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมเหล่านั้น อีกทั้งการขาดความตระหนักรู้ในการวางแผนและร่วมกันรักษาระบบนิเวศภายในชุมชน

สภาพปัจจุบันที่พบ คือ ปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่ชาวบ้านสะท้อนขึ้นมานั้น มีทั้งปัญหาน้ำเน่าเสีย ปัญหาจากขยะ ปัญหาจากฝุ่นควัน ปัญหาจากการใช้สารเคมี และอื่น ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

ปัญหาน้ำเน่าเสีย มีปัญหาน้ำเน่าเสียในแหล่งน้ำหลายแห่งในจังหวัดปทุมธานี เช่น พื้นที่ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง พื้นที่ตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ เป็นต้น โดยสาเหตุที่ทำให้เน่าเสียนั้นเกิดจากหลายสาเหตุเนื่องจากน้ำไม่ไหลเวียน (น้ำนิ่ง) มีการปล่อยน้ำจากบ่อปลาทิ้งลงมาในคลอง มีการปล่อยน้ำทิ้งจากครัวเรือนลงคลองสาธารณะ โดยไม่ผ่านการบำบัดโดยเฉพาะบ้านเก่าที่ยังไม่มีระบบบำบัดและการทิ้งขยะในคูคลอง นอกจากนี้ ยังพบปัญหาผัดตบขวาที่ขึ้นอยู่เป็นจำนวนมากในคลอง เช่น ในพื้นที่หมู่ 8 ตำบลคลองควาย อำเภอสามโคก พื้นที่ตำบลเชียงรากใหญ่ อำเภอสามโคก และพื้นที่คลองสิบสอง ตำบลลำไทร ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่เข้ามาดูแลในเรื่องผัดตบขวา ส่วนบางพื้นที่ที่มีความพยายามในการเข้ามาจัดการแล้ว แต่ยังใช้วิธีการไม่เหมาะสม เช่น การฉีดยาฆ่าหญ้าในลำคลองโดย ส.อบต. รวมไปถึงการใช้สารเคมีในการเกษตรของชาวบ้านในการทำงานและระบายน้ำที่ปนเปื้อนสารเคมีลงสู่ลำคลองสาธารณะ และปัญหาสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่พบในพื้นที่ปทุมธานีคือ ปัญหาสนิมเหล็กเกาะบนผิวดิน/หน้าดิน ซึ่งชาวบ้านส่วนใหญ่ไม่ทราบสาเหตุ และปัญหานี้ก็ส่งผลกระทบต่อทัศนียภาพและทำให้ปลาตาย โดยปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียนี้ที่ผ่านมามีหน่วยงานท้องถิ่นบางแห่งเคยมาแก้ไขปัญหามา ด้วยการลอกคลอง แต่ก็พบบางพื้นที่ที่ยังไม่เคยมีการจัดการน้ำเน่าเสียเลย เช่น พื้นที่ หมู่ 3 และหมู่ 7 ตำบลศาลาครุ ยังไม่มีหน่วยงานลงมาให้ความช่วยเหลือ

โดยชาวบ้านสะท้อนว่าภาครัฐไม่ได้จัดระบบน้ำเสียอย่างจริงจังและไม่มีเครื่องบำบัดน้ำเสีย และในบางพื้นที่ไม่มีการขุดลอกคูคลอง ไม่มีการบริหารจัดการต้นไม้ต้นหญ้าริมคลอง ซึ่งปัญหาน้ำเน่าเสียทำให้เกิดผลกระทบตามมาคือ ส่งผลให้ภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบไม่สวยงาม และเกิดปัญหาอุทกภัยน้ำขุ่นขี้โคลน ทำให้เกิดโรคไข้เลือดออก

ปัญหาจากขยะ ซึ่งพบว่าปัญหาที่สำคัญของเรื่องขยะคือในพื้นที่ที่ยังไม่มีการจัดการขยะที่ดีและถูกต้อง มีการทิ้งขยะตามที่สาธารณะ และส่วนในครัวเรือนยังไม่มีการคัดแยกขยะ บางหมู่บ้านมีจำนวนขยะจำนวนมากเจ้าหน้าที่เทศบาลเข้ามาเก็บขยะสัปดาห์ละครั้งและก็เก็บขยะไปไม่หมด ปัญหาการใช้โฟมใส่อาหารทำให้มีขยะที่ย่อยสลายไม่ได้เหลือทิ้งอยู่ในพื้นที่จำนวนมาก บางแห่งมีการนำขยะจากครัวเรือนไปกองทิ้งบริเวณริมคลองพอมีจำนวนมากก็ล้นลงมาในคลอง นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องกลิ่นขยะซึ่งเป็นกลิ่นเหม็นจากโรงงาน เช่น กลิ่นพลาสติกตากโรงงาน บริเวณ ม.8 คลองควาย กลิ่นจากการโรงงานผลิตรายการที่ อำเภอลาดหลุมแก้ว โดยสาเหตุนี้เกิดจากชุมชนยังขาดจิตสำนึกในการจัดการขยะ และท้องถิ่นยังไม่มีความจริงจังในการลงมาทำงานแก้ไขปัญหามาอย่างจริงจัง คนต่างด้าวไม่ใส่ใจและไม่ให้ความร่วมมือในการจัดการขยะ ซึ่งชาวบ้านมองว่าหากมีการให้ความรู้เรื่องการจัดการขยะ สร้างระบบการคัดแยกขยะในบ้าน และมีคนออกไปรับซื้อน่าจะสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ นอกจากนี้ชาวบ้านยังสะท้อนปัญหาการซื้อของมือสองจากต่างประเทศเข้ามา เช่น จากญี่ปุ่น โดยมองว่าสิ่งของเหล่านี้เปรียบเหมือนการนำขยะจากประเทศอื่นมาทิ้งที่ประเทศไทย ซึ่งน่าจะสร้างปัญหาได้ในอนาคต

ปัญหาจากฝุ่นควัน ปัจจุบันพบว่าในพื้นที่ที่มีฝุ่นละอองเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการจราจรที่หนาแน่นขึ้นและการมีโรงงานเข้ามาตั้งในพื้นที่ เช่น บริเวณบ้านจิว ตำบลคลองควาย อำเภอสามโคก

ปัญหาจากการใช้สารเคมีของเกษตรกรจำนวนมากที่ส่งผลต่อแหล่งน้ำ ดิน รวมไปถึงสุขภาพของเกษตรกรเองที่พบว่ามีความเสี่ยงจากยาฆ่าแมลงในเลือดสูงอยู่ในระดับที่น่าเป็นห่วง

ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ปัญหาดินเค็มในพื้นที่ส่งผลต่อการเพาะปลูก เช่น ในพื้นที่บ้านจิว อำเภอสามโคก ปัญหาภัยแล้งทำให้เกิดน้ำเค็มในพื้นที่ ตำบลหนองเสือ ปัญหาหน้าเปรี๊ยะที่ อำเภอนองเสือ ปัญหาชุมชนแออัดปลูกบ้านข้างคลอง คลอง 12 อำเภอนองเสือ ปัญหาระบบน้ำประปาไม่ได้มาตรฐานโดยพบบางพื้นที่น้ำมีลักษณะเป็นสีดำ ๆ แดง ๆ เป็นต้น

การบริหารจัดการเรื่องสิ่งแวดล้อมของชุมชนที่ผ่านมา พบว่า ยังประสบกับปัญหาหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของชุมชนยังไม่ตระหนักถึงการจัดการสิ่งแวดล้อม ขาดจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม ขาดความร่วมมือของประชาชนในการดูแลบริเวณหน้าบ้านของตนเอง และชาวบ้านบางส่วนมองว่าปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นหน้าที่ของ อบต. ทั้งหมดจึงขาดความตระหนักในการจัดการปัญหาในระดับครัวเรือน

ผู้นำยังไม่เห็นความสำคัญ ไม่เป็นผู้นำในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมและยังเสียสละน้อย บางพื้นที่ชาวบ้านอยากทำโครงการเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม แต่หน่วยงานไม่ให้การสนับสนุน บางที่หน่วยงาน (อบต.) อยากทำแต่ชาวบ้านไม่ให้ความร่วมมือ หน่วยงานรัฐไม่เปิดโอกาสให้ชุมชนแสดงความคิดเห็น ไม่เคยฟังความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง จึงทำให้การวางแผนโครงการของ อบต. ไม่ตรงกับปัญหา โดยชุมชนมองว่าหน่วยงานรัฐมักจะเชิญคนมาร่วมทำแผนซึ่งคนเหล่านั้นไม่เข้าใจปัญหา และไม่กระตือรือร้นในการแสดงความคิดเห็นเพื่อชุมชน

ปัญหาทะเลาะวิวาท/ความขัดแย้ง จากปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะหมู่บ้านจัดสรรกับพื้นที่เพาะปลูก ขาดการแก้ไขปัญหายังจริงจัง เช่น ปัญหากลิ่นขยะจากโรงงาน ชาวบ้านเคยเข้าร้องเรียน อบต. เรื่องถูกส่งตื้อขึ้นไปจังหวัด และสั่งการให้ลงมาแก้ไขปัญหาลงแล้ว แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นานปัญหาเดิมก็กลับมาเป็นอีก ซึ่งสร้างความเบื่อหน่ายให้กับคนในพื้นที่เป็นอย่างมาก เพราะเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นไม่ใช้กฎหมายเข้มงวดด้านสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังและเท่าเทียม โดยมักจะปล่อยปะละเลย

ชาวบ้าน/ชุมชน ยังขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการบำบัดน้ำเสียจากบ่อเลี้ยงปลา และบ่อเลี้ยงกุ้ง นอกจากนี้พบว่าบางปัญหานั้นชาวบ้านทราบดีว่าตามหลักการไม่สามารถปฏิบัติได้ แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถทำได้เพราะไม่ทราบว่าถ้าไม่ทำแบบเดิมแล้วจะต้องทำอย่างไร เช่น ปัญหาการใช้สารเคมี ปัญหาการเผาตอ/ฟางข้าว เป็นต้น

หน่วยงานรัฐยังไม่เป็นต้นแบบในการจัดการขยะอย่างจริงจัง เช่น ในการจัดประชุมสัมมนายังมีการใช้ภาชนะที่ทำจากกล่องโฟม เป็นต้น หน่วยงานรัฐไม่เคยติดตามผลโครงการที่เคยทำให้ชุมชนไปแล้วว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้จริงหรือไม่ มากน้อยแค่ไหน เพราะบางโครงการที่ลงมาทำในพื้นที่นั้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จริง อุปกรณ์ในการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่เพียงพอ เช่น จำนวนรถเก็บขยะมีไม่เพียงพอ

เมื่อพิจารณาถึงด้านความต้องการ พบว่า ชุมชนมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยเข้าไปหนุนเรื่องการจัดการขยะ ต้องการให้มีการจัดการขยะแบบครบวงจร ตั้งแต่การคัดแยกไปจนถึงการแปรรูปขยะ และให้ความรู้เกษตรกรเรื่องการจัดการขยะจากภาคเกษตรกรรม มีการจัดการและรับซื้อขยะตามบ้าน ส่งเสริมให้มีการใช้ปิ่นโตใส่อาหารแทนการใช้ภาชนะโฟม/พลาสติก ควรมีการออกแบบรถเก็บขยะใหม่ที่มีการเก็บและแยกขยะได้ เพราะที่ผ่านมาพบว่าแม้ครัวเรือนมีการคัดแยกขยะ แต่เมื่อรถเก็บขยะมาเก็บได้มีการเทรวมไปในถังเดียวกัน แม้คนเก็บขยะของบางพื้นที่จะมีการแยกขยะบ้าง แต่จะแยกเฉพาะขยะที่ขายได้ ส่วนขยะอย่างอื่นก็เทรวมกัน

ต้องการให้มีการขุดลอกคูคลองไม่ให้ตื้น และปรับทัศนียภาพริมคลองให้สะอาดมีการจัดระบบน้ำทิ้งในชุมชน แก้ไขระบบน้ำท่วมขัง แอ่งน้ำชุมชน สนับสนุนการจัดการปัญหาผักตบชวาในแหล่งน้ำ นำผักตบชวาไปแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์สร้างมูลค่าเพิ่ม มีการสร้างกระบวนการจัดการน้ำเสียโดยชุมชนเอง ต้องการให้มีพี่เลี้ยงไปสอนชุมชน เพราะบางชุมชนไปดูงานมาแล้วแต่ยังไม่ได้ลงมือทำ

นอกจากนี้ชุมชนยังขาดทักษะการสื่อสาร/นำเสนอจึงอยากให้มีมหาวิทยาลัยเข้ามาช่วยสอน จัดหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาตรวจสอบสภาพ/คุณภาพของอากาศ รมรณรงค์ให้ความรู้เรื่องการลดมลพิษจากจราจร/โรงงาน ร่วมกับผู้นำชุมชนตรวจสอบการก่อมลพิษทางอากาศ รวมถึงการจัดให้มีการรณรงค์เรื่องการลดใช้สารเคมี

มหาวิทยาลัยควรทำการศึกษาวิจัยและนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดให้ชุมชน เช่น หาระบบกำจัดหญ้าวัชพืชแทนการใช้สารเคมีแบบที่มีประสิทธิภาพ วิธีการหมักฟางข้าวได้เร็วขึ้น ศึกษาและแก้ไขปัญหาดินเปรี้ยวในพื้นที่ เป็นต้น บูรณาการการทำงานระหว่างมหาวิทยาลัย ท้องถิ่น หน่วยงานรัฐ รวมถึงผู้ประกอบการภาคเอกชน ต้องการให้ผู้ประกอบการใส่ใจและมีจิตสำนึกร่วมกับชุมชนตั้งแต่เด็ก และต้องการส่งเสริมให้คนมีจิตสำนึกต่อสาธารณะมากขึ้นจัดบริการและสนับสนุนสถานที่สำหรับจัดประชุม หรือให้เช่าในราคาสมเหตุสมผล

การสร้างเครือข่ายในการจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ต้องการให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานรัฐ เข้ามาหนุนเสริมชุมชน และการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้ชุมชนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ค้นหาชุมชนต้นแบบที่จะเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม หากประสบความสำเร็จก็ขยายผลต่อไปที่ชุมชนอื่น ๆ การจัดค่ายให้ผู้นำชุมชนเข้าใจเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม

ด้านความคาดหวังของชุมชนพบว่า ชุมชนมีความรักความสามัคคีกัน คาดหวังให้เยาวชนเป็นเด็กดีเข้ามามีส่วนร่วมกับชุมชน ส่งเสริมให้เด็กเห็นความสำคัญของสิ่งแวดล้อม คาดหวังให้มีการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ และเป็นชุมชนที่น่าอยู่ ดินดี อุดมสมบูรณ์ ปลูกอะไรก็งาม มีอากาศที่ดีมีคุณภาพไม่ต่ำกว่ามาตรฐานสากลที่กำหนดทุกช่วงเวลา เป็นเมืองปลอดขยะ แหล่งน้ำสะอาดชุมชนสามารถลงไปใช้ประโยชน์ได้ และไม่มีผักตบชวา ปรับปรุงภูมิทัศน์ในชุมชนด้านสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม ปลอดภัย และเกิดรายได้ เช่น การแปรรูปขยะได้จริง ขายสินค้าที่แปรรูปจากขยะได้ และเกิดรายได้ สร้างงานให้ผู้สูงอายุจากการแปรรูปขยะ มีโรงงานผลิตไฟฟ้าจากขยะ และโรงกำจัดขยะไฟฟ้า มีวิธีการกำจัดหญ้าแทนการใช้สารเคมีที่อันตราย มีวิธีทดแทนการเผาและตอซังข้าว มีนวัตกรรมใหม่ๆ ในการกำจัดน้ำเสีย มีการบริหารงานอย่างดี มีธรรมาภิบาลรับฟัง จริ่งใจ บูรณาการความรู้ คาดหวังให้ อบต. ใช้งบประมาณเรื่องสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ

มีศูนย์ประสานงานด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชนของแต่ละตำบล มีศูนย์การเรียนรู้เรื่องการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในจังหวัดปทุมธานี มีการจัดการขยะแบบถูกต้องครบวงจร ปลอดภัย สภาพอากาศดี และคาดหวังให้มีหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง

ตารางที่ 6 วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ความต้องการ/ความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อม

สภาพปัจจุบัน	ความต้องการ	ความคาดหวัง
<ol style="list-style-type: none"> 1. ปัญหาน้ำเน่าเสีย 2. ปัญหาการขาดระบบบริหารจัดการขยะในชุมชน 3. ปัญหาฝุ่นละออง 4. มลพิษจากโรงงาน 5. ชาวบ้าน/ชุมชน ยังขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการบำบัดน้ำเสียจากบ่อเลี้ยงปลา และบ่อเลี้ยงกุ้ง นอกจากนี้พบว่า บางปัญหานั้นชาวบ้านทราบดีว่าตามหลักการไม่สามารถปฏิบัติได้ แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถทำได้เพราะไม่ทราบว่าถ้าไม่ทำแบบเดิมแล้วจะต้องทำอย่างไร เช่น ปัญหาการใช้สารเคมี ปัญหาการเผาตอ/ฟางข้าว เป็นต้น 6. หน่วยงานรัฐยังไม่เป็นต้นแบบในการจัดการขยะอย่างจริงจัง เช่น ในการจัดประชุมสัมมนายังมีการใช้ภาษาที่ทำจากกล่องโฟม เป็นต้น 7. หน่วยงานรัฐไม่เคยติดตามผลโครงการที่เคยทำให้ชุมชนไปแล้วว่าสามารถแก้ไขปัญหาดังจริงหรือไม่ มากน้อยแค่ไหน เพราะบางโครงการที่ลงมาทำในพื้นที่นั้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังจริง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มหาวิทยาลัยช่วยศึกษาวิจัยและนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดให้ชุมชน เช่น หาวิธีกำจัดหญ้าวัชพืชแทนการใช้สารเคมีแบบที่มีประสิทธิภาพ วิธีการหมักฟางข้าวได้เร็วขึ้น แก้ไขปัญหาดินเปรี้ยวในพื้นที่ เป็นต้น 2. การหนุนเสริมการจัดการน้ำเน่าเสียของชุมชน 3. การหนุนเสริมการจัดการขยะ และการสร้างมูลค่าจากขยะ 4. บูรณาการการทำงานระหว่างมหาวิทยาลัย ท้องถิ่น หน่วยงานรัฐ รวมถึงผู้ประกอบการภาคเอกชน ต้องการให้ผู้ประกอบการใส่ใจและมีจิตสำนึกร่วมกับชุมชน 5. ต้องการให้มหาวิทยาลัยบริการและสนับสนุนสถานที่สำหรับจัดประชุมหรือให้เช่าในราคาสมเหตุสมผล 6. ต้องการให้มีการปลูกจิตสำนึกของชุมชนตั้งแต่เด็ก และต้องการส่งเสริมให้คนมีจิตสำนึกต่อสาธารณะมากขึ้น 7. การร่วมมือประสานเครือข่ายในการจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ต้องการให้หน่วยงาน อบต. และหน่วยงานรัฐ เข้ามาหนุนเสริมชุมชน 8. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้ชุมชนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ค้นหาชุมชนต้นแบบที่จะเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม หากประสบความสำเร็จก็ขยายผลต่อไปที่ชุมชนอื่น ๆ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่นระบบบำบัดน้ำเสีย เส้นทางคมนาคมชนบท ลดมลพิษทางอากาศ 2. การบริหารทรัพยากร/จัดสรรงบประมาณที่เพียงพอสอดคล้องกับการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น ด้านสิ่งแวดล้อม

สภาพปัจจุบัน	ความต้องการ	ความคาดหวัง
	9. การให้มีการจัดค่ายให้ผู้นำชุมชน เข้าใจเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม	

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทำให้ทราบความต้องการให้มหาวิทยาลัยมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้ชุมชนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ค้นหาชุมชนต้นแบบที่จะเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม และเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและชุมชน

นอกจากนี้ ในความคาดหวัง ในอีก 5 ปีข้างหน้าที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ มีส่วนในการช่วยตลอดทั้งการสร้างเสริมความตระหนักรู้และร่วมกันรักษาระบบนิเวศในชุมชน และมีส่วนช่วยในการบริหารจัดการหรือจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและสอดคล้องกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

4.1.4 ด้านการศึกษา

สถานการณ์ในปัจจุบันทางด้านการศึกษา พบว่า มีการแข่งขันเชิงธุรกิจค่อนข้างสูง ซึ่งหลักสูตรมีการปรับการจัดการเรียนการสอน ให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้ทักษะชีวิต หรือทักษะในศตวรรษที่ 21 โดยเน้นการปฏิบัติ เรียนรู้ร่วมกับชุมชน นอกจากนี้ยังมีการนำปราชญ์ชาวบ้านมาเป็นผู้สอนในโรงเรียน ในกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจในการดำรงชีวิต การอยู่ร่วมกันในสังคม การปรับตัวตามสภาพแวดล้อม รวมถึงรู้วิถีทางประวัติศาสตร์ของชุมชนทางด้านความสัมพันธ์หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอดีต ความเป็นมาวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของผู้รู้ในชุมชน

ด้านสภาพปัญหา พบว่า มีแนวโน้มที่เกิปัญหาดังแต่ระดับครอบครัว โรงเรียน สังคมและเศรษฐกิจ จนนำไปสู่การประกอบอาชีพในอนาคต

ปัญหาระดับครอบครัว เช่น ผู้ปกครองยังขาดการดูแลบุตรหลาน พ่อแม่ไม่มีเวลา ซึ่งผู้ปกครองฝากภาระการเรียนรู้ไปที่สถาบันการศึกษาเพียงที่เดียว

ปัญหาที่พบจากโรงเรียนคือ ครูกับนักเรียนยังมีช่องว่าง จำนวนของครูไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน ขาดการเอาใจใส่นักเรียนของครู ครูไม่สนใจการบ้าน นักเรียนยังพบปัญหาเรื่องอ่านออกเขียนได้ ใช้เวลาในการเรียนเยอะแต่สามารถนำมาใช้ประโยชน์จริงได้น้อย ขาดการเรียนรู้ทักษะในการใช้ชีวิต ครูผู้สอนมีภาระงานค่อนข้างมากตามเกณฑ์การประเมินของ สมศ. และต้องการพัฒนาตำแหน่งเพื่อขอเลื่อนวิทยฐานะของตนเอง รวมถึงภาระงานอื่น ๆ ทำให้ขาดการดูแลเอาใจใส่ในการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน ทำให้ครูบกพร่องเรื่องการสอน ภาระงานหน้าที่อื่นเยอะกว่าเวลาสอน นักเรียนขาดความเข้าใจการตีความหมายการเข้าใจของเด็กที่คาดเคลื่อน หลักสูตรไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย เช่น บางวิชายังไม่จำเป็นต้องเรียนก็ได้ ระบบการคัดเลือกเข้า

การศึกษา บางคนมีความสามารถแต่สอบไม่ผ่านการประเมิน เด็กไม่สนใจเรียน ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้จริงได้

เมื่อพิจารณาถึงความต้องการทางด้านการศึกษา พบว่า ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสารได้อย่างถูกต้องของนักเรียนเพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการดำเนินชีวิต การแนะนำให้คำปรึกษาการค้นหาตัวตน ความชอบให้กลุ่มเด็ก เพื่อแนะแนวทางการศึกษาต่อหรือเสริมทักษะที่จำเป็นในการใช้ชีวิต การให้ความรู้กับชุมชนแบบ Coaching กับศูนย์เรียนรู้และโรงเรียน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นการเรียนการสอนโดยฟังจากผู้สอนอย่างเดียว ปรับรูปแบบให้ผู้สอนทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง และช่วยแนะนำผ่านการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติของผู้เรียนเอง มหาวิทยาลัยสนับสนุนและเติมเต็มให้กับครูในชุมชนเพื่อเสริมสมรรถนะการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอน การจัดอบรมหลักสูตร หรือการอบรมระยะสั้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ทักษะภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษามอญ (ชาวบ้าน, นักเรียน, นักศึกษา) จัดหลักสูตรผู้ประกอบการทางสังคมส่งเสริมอาชีพ ภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชนให้ประชาชนที่ขาดโอกาสทางการศึกษา หลักสูตรการจัดการความรู้ในชุมชน และรวบรวมจัดแสดงในห้องสมุดชุมชน และการหนุนเสริมพลังผู้นำชุมชนด้านการศึกษาโดยการนำปราชญ์ชาวบ้านมาเป็นผู้สอนในสถานศึกษา โดยมหาวิทยาลัยทำหน้าที่เติมเต็มและส่งเสริมปราชญ์ชาวบ้านเพื่อให้สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 7 วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ความต้องการ/ความคาดหวังด้านการศึกษา

สภาพปัจจุบัน	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1.จำนวนครูผู้สอนไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน บางแห่งขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 2. ครูผู้สอนมีภาระงานค่อนข้างมากตามเกณฑ์การประเมินของ สมศ. และต้องการพัฒนาตำแหน่งเพื่อขอเลื่อนวิทยะฐานะของตนเอง รวมถึงภาระงานอื่น ๆ ทำให้ขาดการดูแลเอาใจใส่ในการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน 3. ผู้เรียนอ่านหนังสือไม่ออก เขียนไม่ได้ 4. ผู้เรียนได้รับศึกษาตามเกณฑ์การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยไม่มีเป้าหมายในการศึกษาต่อหรือมุ่งหวังโอกาสในหน้าที่การงาน 5. ผู้ปกครองฝากภาระการเรียนรู้ไปที่สถาบันการศึกษาเพียงที่เดียว	1. พัฒนาทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสารได้อย่างถูกต้องของนักเรียน 2. แนะนำให้คำปรึกษาการค้นหาตัวตน ความชอบให้กลุ่มเด็ก เพื่อแนะแนวทางการศึกษาต่อ หรือการดำรงชีวิต 3. จัดอบรมระยะสั้นทักษะภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษามอญ (ชาวบ้าน, นักเรียน, นักศึกษา) 4. เสริมพลังผู้นำชุมชนด้านการศึกษา โดยการนำปราชญ์ชาวบ้านมาเป็นผู้สอนในสถานศึกษา 5. หลักสูตรการจัดการความรู้ในชุมชน และรวบรวมจัดแสดงในห้องสมุดชุมชน 6. ให้ความรู้กับชุมชนแบบ Coaching กับศูนย์เรียนรู้และโรงเรียน 7. จัดหลักสูตรผู้ประกอบการทางสังคม ส่งเสริมอาชีพ ภูมิปัญญาท้องถิ่นใน	1. นักศึกษาที่เรียนจบมาสามารถบูรณาการให้เป็น ไม่อิงทฤษฎีจนเกินไป 2. เด็กมีความรู้ด้านภูมิปัญญาชุมชน 3. ผู้สอนให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้เรียนในการจัดการเรียนสอน นิเทศ/เยี่ยมบ้าน การใช้ชีวิตความเป็นอยู่ 4. สร้างนวัตกรรมจัดการจัดการห้องเรียน

สภาพปัจจุบัน	ความต้องการ	ความคาดหวัง
6. หลักสูตรบางอย่างโบราณ ไม่มี การปรับให้ทันสมัย เช่น บางวิชา ยังไม่จำเป็นต้องเรียนก็ได้ 7. ครูผู้สอนบางท่านไม่มีการพัฒนาด้าน EQ พอที่จะรับปัญหา	ชุมชนให้ประชาชนที่ขาดโอกาสทางการศึกษา 8. มหาวิทยาลัยเติมเต็ม ส่งเสริมครูในชุมชน	

4.1.2 รูปแบบกิจกรรม/โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่ต้องการ

ประเด็นความต้องการของภาคประชาชน และเอกชน ในการจัดรูปแบบกิจกรรม และโครงการพัฒนาท้องถิ่น ได้มีการแบ่งประเด็นไว้ 4 ด้าน ประกอบไปด้วยด้านเศรษฐกิจและการน้อมนำ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านเศรษฐกิจและการน้อมนำ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประชาชนมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จัดกิจกรรม และโครงการพัฒนาท้องถิ่น ดังนี้ ส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร การพัฒนาความรู้เรื่องการจัดการผลิตภัณฑ์ผลิตผลทางการเกษตร การสร้าง stories ของสินค้า การจัดตลาดนัดชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน/การจัดตลาดนัดชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน/ทดลองการท่องเที่ยว และโครงการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทฤษฎีใหม่โคกหนองนา

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่น่าสนใจ คือ การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น เป็นความต้องการของประชาชนในการจัดอบรมโดยมีหลักสูตรระยะสั้น ได้แก่ หลักสูตรพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ หลักสูตรเครื่องดนตรีไทยระดับมุก หลักสูตรการแปรรูปเห็ดครบวงจร หลักสูตรการทำอาหาร หลักสูตรงานหัตถกรรม หลักสูตรการประดิษฐ์ไม้ประดับมุก หลักสูตรการตลาดเพื่อการขายสินค้าของชุมชน เป็นต้น

ด้านสังคมและวัฒนธรรม ประชาชนมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จัดกิจกรรม และโครงการพัฒนาท้องถิ่น ดังนี้ การรวบรวมและเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ลำตัด เพลงเรือ อาหารพื้นถิ่น สไบมอญ การสำรวจและรวบรวมประวัติศาสตร์ชุมชนในบางพื้นที่ที่มีความต้องการเร่งด่วน กิจกรรมส่งเสริมผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขไม่เป็นภาระต่อผู้อื่น ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี ส่งเสริมกิจกรรมเยาวชนปลอดยาเสพติดการออกกำลังกาย กิจกรรมการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การทำอาหาร ช่างฝีมือ การพัฒนาเยาวชนต้นแบบ

สำหรับการอบรมระยะสั้นด้านสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ หลักสูตรวิทยากรกระบวนการของผู้นำชุมชน หลักสูตรการจัดทำแผนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น หลักสูตรเสริมสร้างพลังชุมชน และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน หลักสูตรการจัดการความรู้ชุมชน

ด้านสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ จัดกิจกรรมส่งเสริมและโครงการพัฒนาท้องถิ่น ดังนี้ การจัดการขยะให้สามารถก่อให้เกิดรายได้ เช่นขยะ แปรรูป/การนำขยะมารีไซเคิลกลับมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่/สร้างอาชีพ/ชุมชนปลอดขยะ/สร้างความตระหนักให้ชุมชนรู้จักการคัดแยกขยะครัวเรือน/ศึกษาดูงานการบริหารจัดการขยะปรับปรุงภูมิทัศน์ เปลี่ยนบ่อน้ำเสียเป็นบ่อน้ำสะอาด ปรับวิสัยทัศน์ผู้นำท้องถิ่นทุกระดับเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม การอบรมปลูกจิตสำนึกรักษาสิ่งแวดล้อม การสำรวจและการจัดทำฐานข้อมูลสิ่งแวดล้อมชุมชน เช่น ขยะ น้ำเสีย เป็นต้น และ พัฒนาชุมชนต้นแบบชุมชนสิ่งแวดล้อม

ด้านการศึกษา ประชาชนมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ จัดกิจกรรมและโครงการพัฒนาท้องถิ่น ดังนี้ พัฒนาโรงเรียนและการสร้างแหล่งเรียนรู้ในชุมชน หลักสูตรการพัฒนาครูเพื่อเสริมศักยภาพการจัดการเรียนการสอน การพัฒนากิจกรรมร่วมกับโรงเรียนชุมชนผ่านผู้รู้หรือปราชญ์ชุมชน การอบรมครูเพื่อเลื่อนตำแหน่งวิทยฐานะ หลักสูตรภาษาต่างๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 8 วิเคราะห์รูปแบบกิจกรรม/โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่ต้องการ

ด้านเศรษฐกิจและการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	ด้านสังคมและวัฒนธรรม
<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร 2. การพัฒนาความรู้เรื่องการจัดการผลิตภัณฑ์ผลิตผลทางการเกษตรการสร้าง stories ของสินค้า การจัดตลาดนัดชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน/การจัดตลาดนัดชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน/ทดลองการท่องเที่ยว 3. จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น <ol style="list-style-type: none"> 3.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ 3.2 เครื่องดนตรีไทยระดับมุก 3.3 การแปรรูปเห็ดครบวงจร 3.4 การทำอาหาร 3.5 งานหัตถกรรม 3.6 การประดิษฐ์ไม้ประดับมุก 3.7 การตลาดเพื่อการขายสินค้าของชุมชน 4. โครงการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทฤษฎีใหม่โคกหนองนา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การรวบรวมและเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ลำตัด เพลงเรือ อาหารพื้นถิ่น สบโมญู 2. การสำรวจและรวบรวมประวัติศาสตร์ชุมชนในบางพื้นที่ที่มีความต้องการเร่งด่วน 3. กิจกรรมส่งเสริมผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขไม่เป็นภาระต่อผู้อื่นผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี 4. ส่งเสริมกิจกรรมเยาวชนปลอดยาเสพติดการออกกำลังกาย 5. กิจกรรมการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การทำอาหาร ช่างฝีมือ 6. การพัฒนาเยาวชนต้นแบบ 7. จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น <ol style="list-style-type: none"> 7.1 วิทยากรกระบวนการของผู้นำชุมชน 7.2 การจัดทำแผนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ด้านเศรษฐกิจและการน้อมนำ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	ด้านสังคมและวัฒนธรรม
5. ส่งเสริมการขายออนไลน์ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และการท่องเที่ยว 6. โครงการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิต ลดรายจ่าย เพิ่มรายได้	9. หลักสูตรเสริมสร้างพลังชุมชน และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน 10. การจัดการความรู้ชุมชน
ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านการศึกษา
1. การจัดการขยะให้สามารถก่อให้เกิดรายได้ เช่นขยะ แปรรูป/การนำขยะมารีไซเคิลกลับมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่/สร้างอาชีพ/ชุมชนปลอดขยะ/สร้างความตระหนักให้ชุมชนรู้จักการคัดแยกขยะครัวเรือน/ศึกษาดูงานการบริหารจัดการขยะปรับปรุงภูมิทัศน์ เปลี่ยนบ่อน้ำเสียเป็นบ่อน้ำสะอาด 2. ปรับวิสัยทัศน์ผู้นำท้องถิ่นทุกระดับเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม 3. การอบรมปลูกจิตสำนึกรักษาสิ่งแวดล้อม 4. การสำรวจและการจัดทำฐานข้อมูลสิ่งแวดล้อมชุมชน เช่น ขยะ น้ำเสีย เป็นต้น 5. พัฒนาชุมชนต้นแบบชุมชนสิ่งแวดล้อม	1. พัฒนาโรงเรียนและการสร้างแหล่งเรียนรู้ในชุมชน 2. หลักสูตรการพัฒนาครูเพื่อเสริมศักยภาพการจัดการเรียนการสอน 3. การพัฒนากิจกรรมร่วมกันกับโรงเรียนชุมชนผ่านผู้รู้หรือปราชญ์ชุมชน 4. การอบรมครูเพื่อเลื่อนตำแหน่งวิทยฐานะ 5. จัดหลักสูตรอาชีพระยะสั้น เช่น อาหาร กาแฟ เบเกอรี่ 6. หลักสูตรภาษาต่างๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ

4.1.3 ปัญหาความสามารถในการปรับตัว/แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศ ในชุมชน ท้องถิ่น

ด้านเศรษฐกิจ ปัญหาความสามารถในการปรับตัวของชุมชน และแนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศ ในชุมชน ท้องถิ่น พบว่า ชุมชนยังขาดความสามารถในการจัดตั้งหรือรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาอาชีพ เนื่องจากผู้นำชุมชนยังไม่ให้ความสำคัญ ทั้งนี้ ชุมชนมีแนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในชุมชนและท้องถิ่น ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 วิเคราะห์ความพร้อมความสามารถในการปรับตัว/แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศ
ในชุมชน ท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ

ปัญหาในการปรับตัว	แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง
<ul style="list-style-type: none"> - การรวมกลุ่ม/กิจกรรมกลุ่มอาชีพ - การประกอบอาชีพหลังโควิด 	<ul style="list-style-type: none"> - การค้นหาศักยภาพชุมชนเพื่อรองรับปัญหาเศรษฐกิจ ศึกษาปัญหาให้ชัดเจน - การสร้างข้อตกลงร่วมกับชุมชน - การรวมกลุ่ม/พัฒนาอาชีพ - การรวมกลุ่ม ต่อรองราคาพ่อค้าคนกลาง

ปัญหาในการปรับตัว	แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง
	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาศักยภาพรองรับความต้องการของชุมชน - การลดต้นทุนการประกอบการ - หน่วยงานภาคีเครือข่าย เช่น อสม. เกษตรอำเภอ ต้องเข้าใจชุมชน เน้นความยั่งยืน - พัฒนาระบบ Logistic และ Supply Chain - สร้างระบบแลกเปลี่ยนสินค้า/อาหาร ภายในชุมชน - สร้างตลาดออนไลน์ - มีอาชีพสำรองมากกว่าหนึ่ง - การสร้างคลังอาหารของชุมชน (เศรษฐกิจพอเพียง)

ด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัญหาความสามารถในการปรับตัวของชุมชน และแนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศ ในชุมชน ท้องถิ่น พบว่า ชุมชนยังมีปัญหาเรื่องของการปรับตัว/การเปลี่ยนแปลง GEN ของคนในสังคมความแตกต่างระหว่างวัย เนื่องจากมีช่องว่างระหว่างวัยที่เกิดขึ้น รูปแบบวิธีการคิด รูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกัน อันมีสาเหตุมาจากการเล็งดูและบรรยากาศที่เกิดขึ้นในแต่ละยุคสมัยที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ ชุมชนมีแนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในชุมชนและท้องถิ่น ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 วิเคราะห์ปัญหาในการปรับตัว/แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศในชุมชน ท้องถิ่น ด้านสังคมและวัฒนธรรม

ปัญหาในการปรับตัว	แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง
<ul style="list-style-type: none"> - การปรับตัว/การเปลี่ยนแปลง GEN ของคนในสังคมความแตกต่างระหว่างวัย 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความเข้าใจในความแตกต่างของ Gen - สร้างสังคมที่สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างช่วงวัย เช่น การมีประเพณี วัฒนธรรม เรียนรู้ร่วมกัน - การสร้างแกนนำชุมชน แกนนำเยาวชนให้เข้ามา มีบทบาทสำคัญร่วมกับภาคีเครือข่าย - สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น - การลดสังคมก้มหน้า เพื่อมีเวลาพูดคุยกันในครอบครัว - เยาวชนทุกคนควรรู้เท่าทันสื่อ/เทคโนโลยี/ข่าว

ด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาความสามารถในการปรับตัวของชุมชน และแนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศในชุมชน ท้องถิ่น พบว่า ชุมชนมีพฤติกรรมไม่คัดแยกขยะ ยังไม่ปรับตัวในการใช้ชีวิตประจำวันเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกัน เช่น การลดการใช้พลาสติก กล่องโฟม การซื้อสินค้าโดยการนำภาชนะไปใส่อาหาร การขาดจิตสำนึกของชุมชน อันเนื่องมาจากการขาดกลไกทางสังคม จนกลายเป็นวิถีปฏิบัติที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ชุมชนมีแนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในชุมชนและท้องถิ่น ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 วิเคราะห์ปัญหาในการปรับตัว/แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศในชุมชน ท้องถิ่น ด้านสิ่งแวดล้อม

ปัญหาในการปรับตัว	แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง
<ul style="list-style-type: none"> - ชุมชนมีพฤติกรรมไม่คัดแยกขยะ - ยังไม่ปรับตัวในการใช้ชีวิตประจำวันเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกัน เช่น การลดการใช้พลาสติก กล่องโฟม การซื้อสินค้าโดยการนำภาชนะไปใส่อาหาร - การขาดจิตสำนึกของชุมชน อันเนื่องมาจากการขาดกลไกทางสังคม จนกลายเป็นวิถีปฏิบัติที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับพฤติกรรมของคน - การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม - การสร้างมูลค่าของปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น การนำขยะมาเป็นมูลค่า - การไปลดนโยบาย - พ.ร.บ. นโยบายสาธารณะ - การพัฒนาพื้นที่ต้นแบบ

ด้านการศึกษา ปัญหาความสามารถในการปรับตัวของชุมชน และแนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศในชุมชน ท้องถิ่น พบว่า เกิดความเหลื่อมล้ำด้านกระบวนการจัดการศึกษา จำนวนบุคลากรครูและความเชี่ยวชาญของครูผู้สอน และระบบเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก เช่น การเข้าถึงสารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ ชุมชนมีแนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในชุมชนและท้องถิ่น ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ปัญหาในการปรับตัว/แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศในชุมชน ท้องถิ่น
ด้านการศึกษา

ปัญหาในการปรับตัว	แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง
<ul style="list-style-type: none"> - ความเหลื่อมล้ำด้านกระบวนการจัดการศึกษา - จำนวนบุคลากรครูและความเชี่ยวชาญของครูผู้สอน - ปัญหาความไม่เสถียรของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับมาตรฐานการศึกษาเดียวกัน - ระเบียบข้าราชการครู ควรเปิดกว้างในรายวิชาทักษะปฏิบัติ - การพัฒนากระบวนการเรียนการสอน - บริหารจัดการ การใช้สื่อ การจัดกิจกรรม - สื่อการสอนผ่านเทคโนโลยี - ส่งเสริมครูในการใช้/เข้าถึง internet ในการสอน - การนำหลักเศรษฐกิจพอเพียง เกษตรทฤษฎีใหม่ โคกหนองนา มาใช้ในการเรียน - DLTV: Distance Learning Television - ลดขนาดห้องเรียน (จำนวนครู: จำนวนนักเรียน) - ควรมีการวิเคราะห์/สังเคราะห์ ข้อมูลสื่อที่ได้รับ

4.1.4 ความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้ที่มีอยู่เดิมหรือมีความต้องการเป็นอย่างไร

ความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อการจัดการเรียนรู้ โดยมีการสัมมนาประชาชน และภาคเอกชน มีการแบ่งประเด็นความร่วมมือกับเครือข่าย ไว้ 4 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษา

ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ลักษณะของความร่วมมือ ควรเป็นลักษณะของการวางนโยบายส่งเสริมสินค้าของชุมชน เช่น การลดภาษี ให้เอกชนที่รับสินค้าชุมชนไปจำหน่าย ให้ทุนสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพ วิทยากรมาสอนการแปรรูป/การพัฒนาสูตรอาหาร/สอนวิธีทำ สอน/ออกแบบ Logo สินค้า พัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้ทันสมัย การกำหนดราคาสินค้า การตลาด ต้องการขายในห้าง และการขายออนไลน์

สำหรับความร่วมมือเครือข่าย และสถานประกอบการ พบว่า มีความร่วมมือกับผู้ว่าราชการจังหวัด, องค์กรปกครองท้องถิ่นธนาคาร บริษัทประชารัฐรักสามัคคี กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี การศึกษานอกโรงเรียน (กศน) องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) พัฒนาชุมชน (พช.) กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี หอการค้าจังหวัด

ปทุมธานี ห้างเซียร์รังสิต, ห้างไอทีสแคว บริษัทประชารัฐรักสามัคคี พาณิชยจังหวัด เกษตรจังหวัด Trader (Lotus, Big C, ห้างสรรพสินค้า)

ด้านสังคม และวัฒนธรรม พบว่า ลักษณะความร่วมมือในการบังคับใช้กฎหมาย ให้ความรู้ด้านการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการดูแลเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ให้ความรู้/สนับสนุนวิทยากร/สื่อ ให้ความรู้ด้านการป้องกันยาเสพติด ให้งบประมาณดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม และสนับสนุนอุปกรณ์ ให้ข่าวสารที่เป็นจริง ไม่บิดเบือน และ มหาวิทยาลัยควรทำความร่วมมือกับฝ่าย CSR บริษัทที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเพื่อการไปบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการตรงประเด็น

สำหรับความร่วมมือเครือข่าย และสถานประกอบการ พบว่า ร่วมมือกับเครือข่ายตำรวจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สาธารณสุขจังหวัด มหาวิทยาลัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาชุมชน พอช. กศน. เกษตร สาธารณสุข อสม. สสส. กาชาด สปสช.กรมประชาสัมพันธ์ CSR กับบริษัทคู่ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย

ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ลักษณะของความร่วมมือในควบคุม ตรวจสอบ การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงงาน ให้ความรู้ด้านการจัดการแหล่งน้ำ การแปรรูปขยะ สร้างคุณค่าผักตบชวา ปุ๋ยหมัก ถังปลอดมลพิษ ถ่านที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การเสริมพลัง ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ เป็นพี่เลี้ยง ให้ความรู้ชาวบ้านเรื่อง การกำจัดศัตรูพืช การจัดการข้าวตืด การกำจัดตอฟางข้าว ฯลฯ การสร้างจิตสำนึกให้กับชุมชน

สำหรับความร่วมมือเครือข่าย และสถานประกอบการ พบว่า เครือข่ายสถานประกอบการ โรงงาน สำนักงานอุตสาหกรรม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัย NECTEC เกษตรจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงพลังงาน กรมการข้าว เกษตรจังหวัด ปราชญ์ชาวบ้าน สาธารณสุข(สวล.) กศน. พช. อปท. ปราชญ์ชาวบ้าน โรงงานในพื้นที่ สาธารณสุข กลุ่มสตรี CSR บริษัทคู่ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย

ด้านการศึกษา พบว่า ลักษณะของความร่วมมือ ควรเป็นลักษณะ การอบรมการประกอบอาชีพ เช่น การทำกระเป่า อาหาร สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต สอน/อบรมเรื่องที่บ้านต้องการ ให้ความรู้เรื่อง สิทธิ กฎหมายครอบครัว ให้ความรู้เรื่องการออกกำลังกาย การสนับสนุนศูนย์ดูแลเด็ก/ศูนย์การเรียนรู้ หลักสูตรที่ร่วมกับ CP ในการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น เช่น กาแฟ เบเกอรี่

สำหรับความร่วมมือเครือข่าย และสถานประกอบการ พบว่า เครือข่าย กศน. มหาวิทยาลัย พช., อปท. ปราชญ์ชาวบ้าน โรงงานในพื้นที่ สาธารณสุข กลุ่มสตรี บริษัท CP Central

ตารางที่ 13 วิเคราะห์ความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้ด้านเศรษฐกิจ

ด้านเศรษฐกิจ: ลักษณะความร่วมมือ	เครือข่าย/สถานประกอบการ
<ul style="list-style-type: none"> - วางนโยบายส่งเสริมสินค้าของชุมชน เช่น ลดภาษีให้ภาคเอกชนที่รับสินค้าชุมชนไปจำหน่าย - ให้ทุนสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพ - วิทยากรมาสอนการแปรรูป/การพัฒนาสูตรอาหาร/สอนวิธีทำ - สอน/ออกแบบ Logo สินค้า - พัฒนารรจภัณฑ์ให้ทันสมัย - การกำหนดราคาสินค้า การตลาด ต้องการขายในห้าง และการขายออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ว่าราชการจังหวัด, องค์กรปกครองท้องถิ่น ธนาคาร, บริษัทประชารัฐรักสามัคคี, กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี, กศน., อบต., พช., มหาวิทยาลัยฯ คณะคหกรรม/คณะเกษตร, กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี , หอการค้าจังหวัด, มหาวิทยาลัย คณะวิทยาการจัดการ ห้างเซ็นทรัล, ห้างไอทีสแคว, บริษัทประชารัฐรักสามัคคี, มหาวิทยาลัย, อบต., ททท., พาณิชย์จังหวัด, เกษตร, พช., Trader (Lotus, BigC, ห้างสรรพสินค้า)

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้ด้านสังคมและวัฒนธรรม

ด้านสังคมและวัฒนธรรม : ลักษณะความร่วมมือ	เครือข่าย/สถานประกอบการ
<ul style="list-style-type: none"> - บังคับใช้กฎหมาย - ให้ความรู้/สนับสนุนวิทยากร/สื่อ ให้ความรู้ด้านการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการดูแลเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย - ให้ความรู้/สนับสนุนวิทยากร/สื่อ ให้ความรู้ด้านการป้องกันยาเสพติด - ให้งบประมาณดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไข ปัญหาสังคม และสนับสนุนอุปกรณ์ - ให้ข่าวสารที่เป็นจริง ไม่บิดเบือน - มหาวิทยาลัยควรทำความร่วมมือกับฝ่าย CSR บริษัทที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเพื่อการไป บริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการต้อง ประเด็น 	<ul style="list-style-type: none"> - ตำรวจ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, พม., สาธารณสุข, มหาวิทยาลัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, มหาวิทยาลัย, พช., พอช., กศน., เกษตร, สาธารณสุข, อสม., สสส. กษาด, สปสช.,กรมประชาสัมพันธ์ - CSR กับบริษัทคู่ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม : ลักษณะความร่วมมือ	เครือข่าย/สถานประกอบการ
<ul style="list-style-type: none"> - ควบคุม ตรวจสอบ การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงงาน - ให้ความรู้ด้านการจัดการแหล่งน้ำ - แปรรูปขยะ สร้างคุณค่าผักตบชวา ปุ๋ยหมัก ถังปลอดมลพิษ ถ่านที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม - เสริมพลัง ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ เป็นพี่เลี้ยง - ให้ความรู้ชาวบ้านเรื่องการกำจัดศัตรูพืช การจัดการข้าวตืด การกำจัดตอพงข้าว ฯลฯ - สร้างจิตสำนึกให้กับชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> - สถานประกอบการ, โรงงาน, สำนักงานอุตสาหกรรม - กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัย, NECTEC - เกษตร, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กระทรวงพลังงาน, มหาวิทยาลัย - กรมการข้าว, เกษตร, ประชาชนชาวบ้าน - สาธารณสุข(สวล.) - กศน., มหาวิทยาลัย, พช., อปท., ประชาชนชาวบ้าน, โรงงานในพื้นที่, สาธารณสุข, กลุ่มสตรี - CSR บริษัทคู่ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้ด้านการศึกษา

ด้านการศึกษา : ลักษณะความร่วมมือ	เครือข่าย/สถานประกอบการ
<ul style="list-style-type: none"> - อบรมการประกอบอาชีพ เช่น การทำกระเป่าอาหาร - สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต สอน/อบรมเรื่องที่ชาวบ้านต้องการ - ให้ความรู้เรื่องสิทธิ กฎหมายครอบครัว - ให้ความรู้เรื่องการออกกำลังกาย - สนับสนุนศูนย์ดูแลเด็ก/ศูนย์การเรียนรู้ - หลักสูตรที่ร่วมกับ CP ในการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น เช่น กาแฟ เบเกอรี่ 	<ul style="list-style-type: none"> - กศน., มหาวิทยาลัย, พช., อปท., ประชาชนชาวบ้าน, โรงงานในพื้นที่, สาธารณสุข, กลุ่มสตรี บริษัท CP Central

4.1.5 กลไกความเข้มแข็งของชุมชนเป็นอย่างไร (การบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมและสร้างความต่อเนื่องยั่งยืนของชุมชน)

กลไกความเข้มแข็งของชุมชนเป็นกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน จากการระดมความคิดเห็นของกลุ่มที่เข้าร่วมในการประชุม และถอดบทเรียนกลไกความเข้มแข็งของชุมชน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 2) ด้านสังคมและวัฒนธรรม 3) ด้านสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

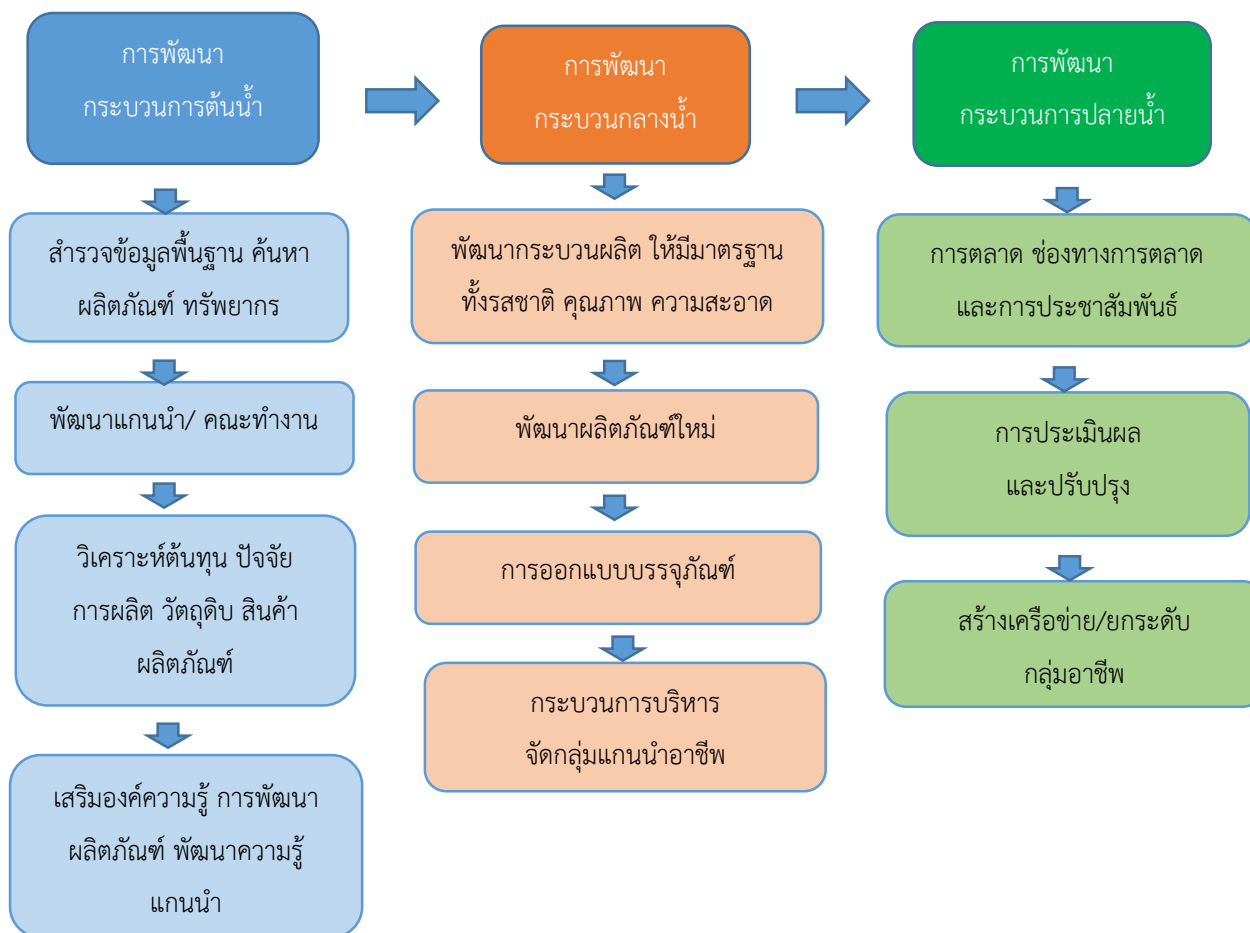
กลไกความเข้มแข็งของชุมชนด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีขั้นตอน 3 ขั้นตอน ได้แก่ กระบวนการต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

กระบวนการต้นน้ำ ขั้นตอนนี้เริ่มต้นจากสำรวจข้อมูลพื้นฐาน ค้นหาผลิตภัณฑ์ ทรัพยากร เพื่อให้เห็นถึงศักยภาพของชุมชน และนำไปสู่การพัฒนาแกนนำ/คณะทำงานในการขับเคลื่อนการทำงานของชุมชน เพราะโดยปกติทั่วไปแล้ว คนในชุมชนที่มีลักษณะ “หัวไวใจสู้” พร้อมทั้งจะทำงานจะมีกลุ่มคนอยู่ไม่มาก แต่จะมีพลังในการพัฒนาชุมชน ดังนั้น การจัดตั้งแกนนำชุมชนเพื่อจะเป็นแกนนำหลักสำคัญในการทำงาน และเมื่อได้แกนนำที่มีความพร้อมในการทำงานแล้ว มหาวิทยาลัยควรที่จะต้องมีการพัฒนาหรือเสริมพลังแกนนำชุมชนให้มียอดความรู้ ความเข้าใจในระดับเดียวกัน หลังจากการจึงเป็นการวิเคราะห์ต้นทุน ปัจจัยการผลิต วัตถุดิบ สินค้า ผลิตภัณฑ์ ที่สอดคล้องกับต้นทุนทางสังคม หรือทรัพยากรที่มีอยู่ของชุมชน เสริมองค์ความรู้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนาความรู้ที่จำเป็นสำหรับแกนนำชุมชน

กระบวนการกลางน้ำ ถือเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการในการดำเนินงานที่นำไปสู่ผลผลิตในชั้นปลายน้ำ เริ่มตั้งแต่การพัฒนากระบวนการผลิต/บริการ ให้มีมาตรฐาน ทั้งรสชาติ คุณภาพ ความสะอาด และพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การออกแบบบรรจุภัณฑ์ เพื่อสร้างมูลค่าของสินค้า/บริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และเป็นที่ยอมรับของตลาด

กระบวนการปลายน้ำ ถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะชุมชนส่วนใหญ่ ขาดความสามารถในการค้นหาเครือข่าย และการตลาดรองรับการผลิตสินค้า/บริการ ช่องทางการจัดจำหน่ายการกระจายสินค้า รวมถึงการประชาสัมพันธ์ และการพัฒนายังคงต้องมียอดอย่างต่อเนื่อง ทั้งเรื่องของการประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสร้างเครือข่าย/ยกระดับกลุ่มอาชีพ ดังภาพที่ 2

รูปแบบกลไกความเข้มแข็งเชิงชุมชนด้านเศรษฐกิจ



ภาพที่ 2 รูปแบบกลไกความเข้มแข็งเชิงชุมชนด้านเศรษฐกิจ

ด้านสังคมและวัฒนธรรม

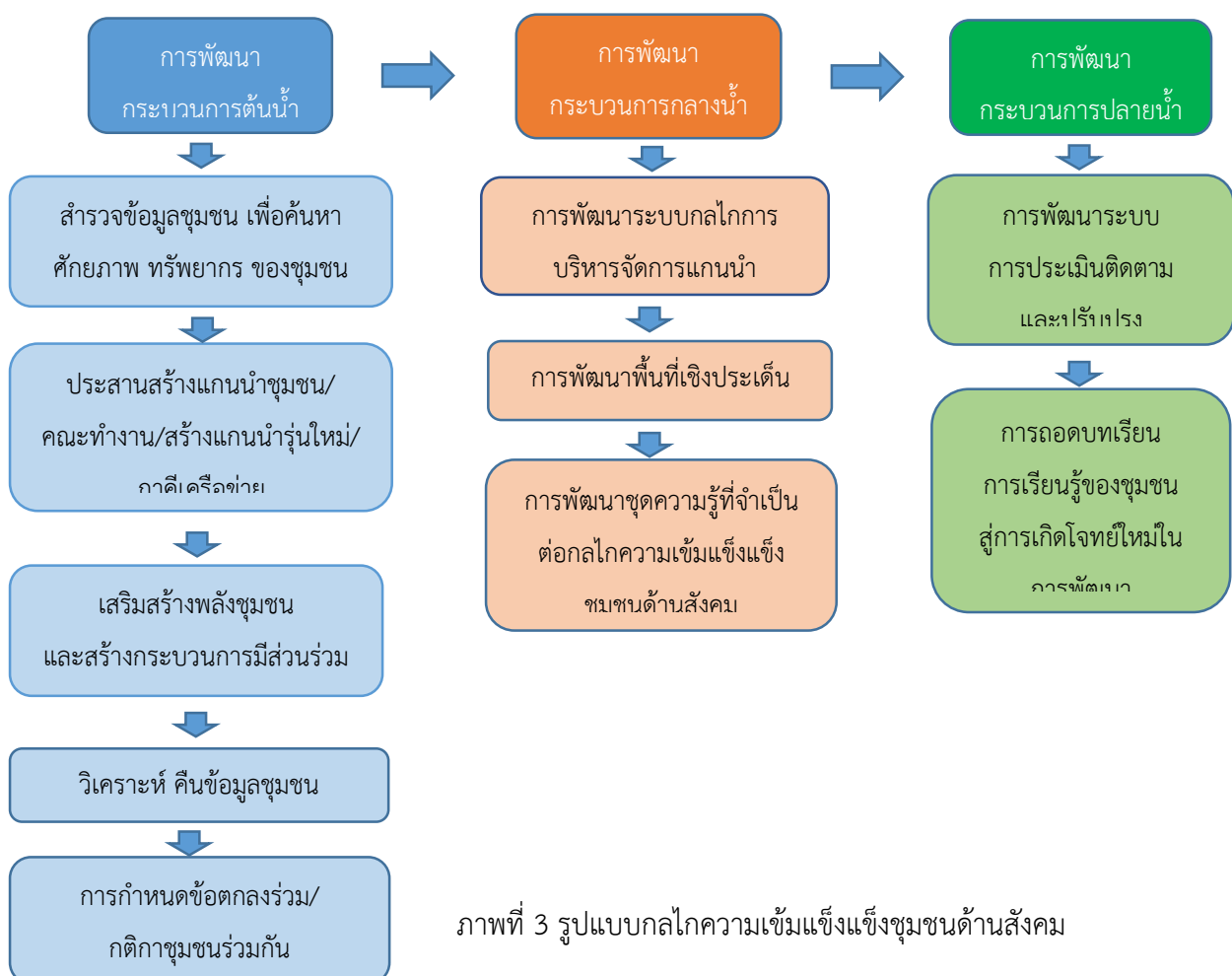
กลไกความเข้มแข็งของชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม มีขั้นตอน 3 ขั้นตอน ได้แก่ กระบวนการต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

กระบวนการต้นน้ำ ขั้นตอนนี้เริ่มต้นจากสำรวจข้อมูลชุมชน เพื่อค้นหาศักยภาพ ทรัพยากร ของชุมชน เนื่องจากการสำรวจข้อมูลชุมชนนี้ จะช่วยทำให้ได้สภาพปัญหาและศักยภาพของชุมชนที่แท้จริง เพื่อนำไปสู่ การตั้งประเด็นโจทย์ในการทำงานและแก้ไขปัญหาของชุมชน หลังจากนั้น เมื่อได้โจทย์ประเด็นปัญหาของ ชุมชนจะเริ่มต้นด้วยการประสานสร้างแกนนำชุมชน/คณะทำงาน/สร้างแกนนำรุ่นใหม่/ภาคีเครือข่าย เพื่อมา พุดคุยในการนำไปสู่การจัดตั้งคณะทำงานร่วมกัน เมื่อมีแกนนำ คณะทำงาน ภาคีเครือข่ายและคนรุ่นใหม่เข้า มาทำงานร่วมกัน จะต้องเริ่มต้นด้วยการเสริมสร้างพลังชุมชน และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อร่วมกัน สำรวจข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลกลับคืนสู่ชุมชน โดยจัดเวทีประชาคมพูดคุยกับชุมชน ในการ กำหนดข้อตกลงร่วม/กติกาชุมชนร่วมกัน เพื่อจะแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาชุมชนร่วมกัน

กระบวนการกลางน้ำ ถือเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการในการดำเนินงานที่นำไปสู่ผลผลิตในชั้นปลายน้ำ เมื่อมีการจัดตั้งคณะทำงานในขั้นตอนต้นน้ำ คณะทำงานจะมีลักษณะที่เป็นกลไกสำคัญในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาระบบกลไกการบริหารจัดการแกนนำหลังจากนั้น จะเริ่มต้นของการพัฒนาพื้นที่เชิงประเด็น การพัฒนาชุดความรู้ที่จำเป็นต่อกลไกความเข้มแข็งเชิงชุมชนด้านสังคม ร่วมกันระหว่างคณะทำงานหรือแกนนำชุมชน กับคนในชุมชนโดยการทำงานอย่างมีส่วนร่วม

กระบวนการปลายน้ำ ถือเป็นขั้นต้นที่เกิดผลผลิตและผลลัพธ์ในการดำเนินงาน จากการทำงานกระบวนการต้นน้ำและกลางน้ำ จะต้องมีการพัฒนาระบบการประเมินติดตามการทำงาน และปรับปรุงการทำงาน ดังนั้นลักษณะของการติดตามประเมินผล จำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานใน 3 ระยะ คือ ก่อนดำเนินโครงการ ระหว่างการดำเนินโครงการ และหลังการดำเนินโครงการ หลังจากการติดตามประเมินผล ชุมชนและคณะทำงานจำเป็นต้องมีการถอดบทเรียน การถอดบทเรียน การเรียนรู้ของชุมชนสู่การเกิดโจทย์ใหม่ในการพัฒนาเพื่อให้ได้บทเรียนการเรียนรู้ของชุมชนเพื่อนำไปสู่การเกิดโจทย์ใหม่ของชุมชนต่อไป ดังภาพที่ 3

รูปแบบกลไกความเข้มแข็งเชิงชุมชนด้านสังคม



ภาพที่ 3 รูปแบบกลไกความเข้มแข็งเชิงชุมชนด้านสังคม

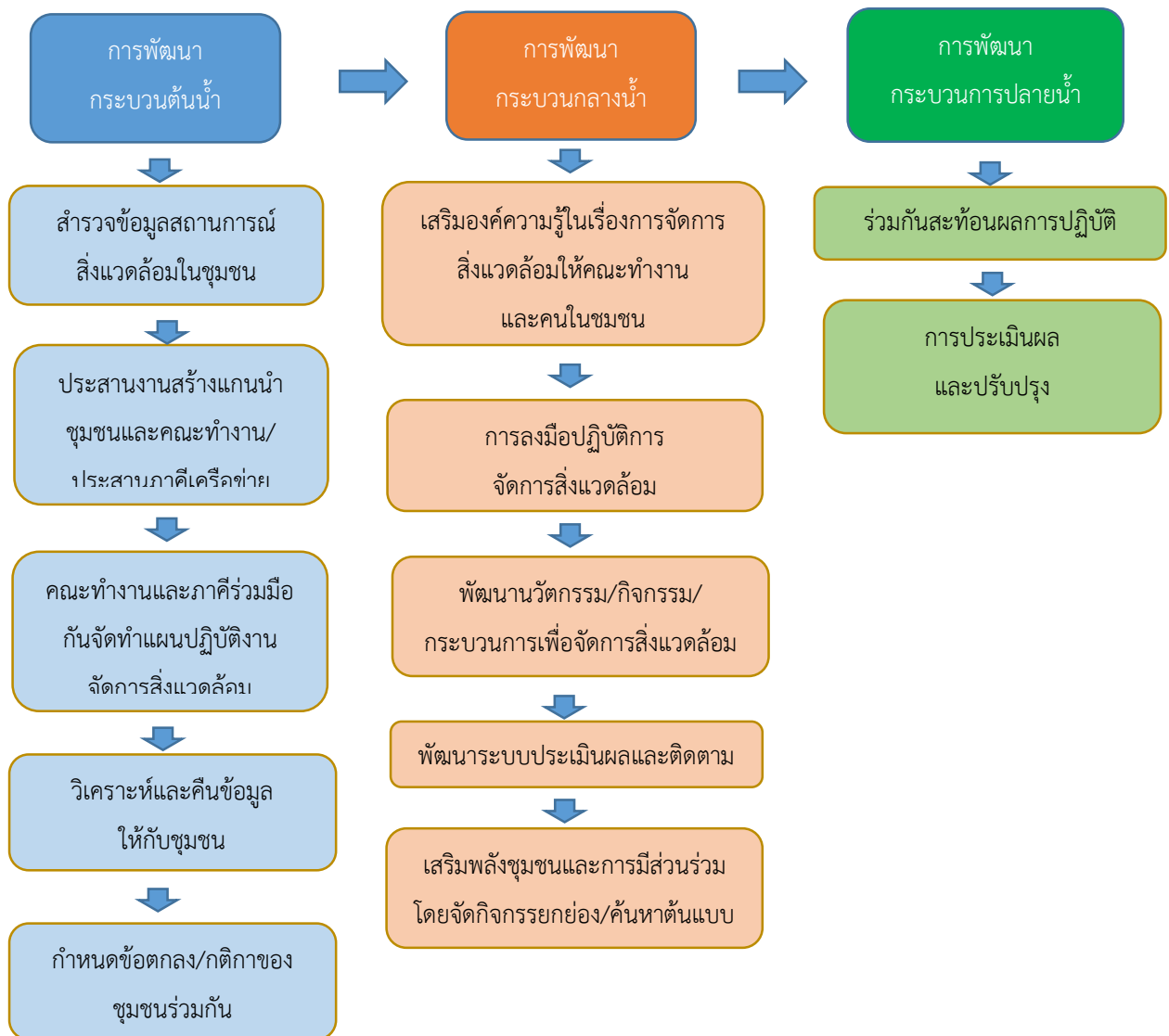
ด้านสิ่งแวดล้อม

กระบวนการต้นน้ำ เริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจปัญหาของชุมชนให้ดีกว่าปัญหาที่แท้จริงคืออะไร กระบวนการที่สำคัญจึงเริ่มด้วยการสำรวจข้อมูลสถานการณ์ปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนและสิ่งที่ชุมชนเคยดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหานั้นมาก่อน และผลลัพธ์เดิมที่ได้จากการแก้ไขที่ผ่านมา นำข้อมูลมาวิเคราะห์เบื้องต้น และเข้าประชุมร่วมกับแกนนำชุมชน ร่วมกันประสานแกนนำและภาคีเครือข่ายเพิ่มในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ เมื่อได้คณะทำงานมาแล้วจึงจัดประชุมคณะทำงานและร่วมกันวางแผนการปฏิบัติงานการจัดการสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดร่วมกันจากนั้นคณะทำงานนัดหมายชุมชนและจัดกิจกรรมคืนข้อมูลให้กับชุมชน โดยเน้นให้ชุมชนตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในชุมชน ให้ความสำคัญกับปัญหาที่เริ่มแก้ไขได้ด้วยความร่วมมือของคนในชุมชนก่อน จากนั้นร่วมกันกำหนดกติกาในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ข้อกำหนดในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมของชุมชนร่วมกัน

กระบวนการกลางน้ำ คณะทำงานที่ประกอบด้วยแกนนำชุมชนและภาคีเครือข่ายร่วมกันดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่ได้ออกแบบไว้ โดยมีการสำรวจความต้องการและความจำเป็นของชุมชนในการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม จากนั้นจัดกิจกรรมเสริมองค์ความรู้ให้กับคณะทำงานและชุมชน เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน เป็นต้น จากนั้นแกนนำและชุมชนร่วมกันลงมือปฏิบัติการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชน และร่วมกันพัฒนานวัตกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการเพื่อจัดการสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน คณะทำงานและชุมชนร่วมกันพัฒนาระบบประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงาน และนำวิธีการติดตามลงปฏิบัติ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและคืนข้อมูลให้กับชุมชนทราบเป็นระยะ หากพบปัญหาหรือแนวทางที่ดีจึงทำการปรับปรุงพัฒนาแผนการทำงานให้เหมาะสมควบคู่ไปกับการปฏิบัติ โดยในระหว่างปฏิบัติคณะทำงานได้จัดกิจกรรมเสริมพลังชุมชนและการมีส่วนร่วม โดยจัดกิจกรรมยกย่อง/ค้นหาต้นแบบ

กระบวนการปลายน้ำ เป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยคณะทำงานร่วมกันแกนนำชุมชน และภาคีเครือข่ายร่วมกันสะท้อนผลการปฏิบัติที่ผ่านมา วิเคราะห์ความสำเร็จและความล้มเหลวของการดำเนินงาน แก้ไขปรับปรุงแผน และดำเนินการตามแผนที่พัฒนาขึ้น จากนั้นทำการประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแผนสำหรับนำไปใช้ดำเนินการในครั้งต่อไป ดังภาพที่ 4

รูปแบบกลไกความเข้มแข็งเชิงชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ 4 รูปแบบกลไกความเข้มแข็งเชิงชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านการศึกษา

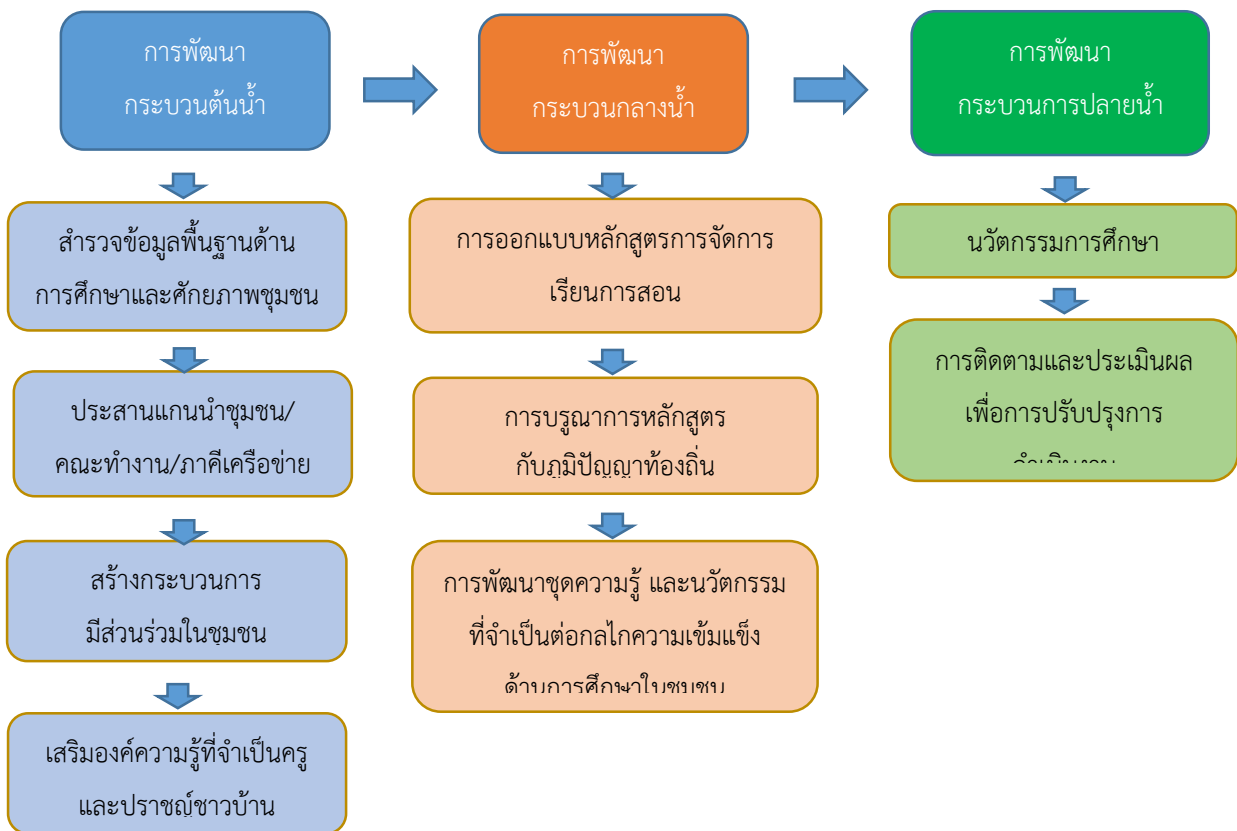
กระบวนการต้นน้ำเริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจพื้นฐานข้อมูลของชุมชนก่อนว่ามีข้อมูลพื้นฐานด้านการศึกษาและศักยภาพชุมชนเป็นอย่างไรบ้าง หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นทั้งในแง่ของสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นและศักยภาพต่างๆด้านการศึกษาที่มีในชุมชน เช่น ครูในชุมชน ปราชญ์ชาวบ้านในชุมชน จากนั้นนำมาสู่การรวมกลุ่มประสานงานสร้างแกนนำชุมชนและคณะกรรมการ/ประสานภาคีเครือข่ายเพื่อนำเสนอข้อมูลดังกล่าวโดยมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในชุมชน เพื่อให้ตระหนักร่วมกันถึง

สถานการณ์การศึกษาของชุมชนร่วมกัน เพื่อหาช่องว่างที่เกิดขึ้นและนำมาสู่การเสริมองค์ความรู้ที่จำเป็นครู และประชาชนชาวบ้านให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

การพัฒนากระบวนการกลางน้ำ เน้นการออกแบบหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนโดยมุ่งเน้นการบูรณาการหลักสูตรกับภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยมีมหาวิทยาลัยช่วยทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงและผู้อำนวยการความสะดวกเพื่อการพัฒนาชุดความรู้ และนวัตกรรมที่จำเป็นต่อโลกความเข้มแข็งด้านการศึกษาในชุมชน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนและเน้นการเรียนรู้จากแห่งการเรียนรู้จริงในชุมชน

การพัฒนากระบวนการปลายน้ำ เป็นผลผลิตที่เกิดจากพัฒนาจากระยะที่ผ่านมา นำมาสู่นวัตกรรมการศึกษาจากความต้องการของชุมชน นำไปสู่การทดลองใช้นวัตกรรมดังกล่าว นั้นจากนั้นทำมาสู่การติดตามและประเมินผลเพื่อการปรับปรุงขึ้น สำหรับนำไปใช้ดำเนินการในครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพมาก ดังภาพที่ 5

รูปแบบกลไกความเข้มแข็งชุมชนด้านการศึกษา



ภาพที่ 5 รูปแบบกลไกความเข้มแข็งชุมชนด้านการศึกษา

4.2 ความต้องการ/ความคาดหวังภาคธุรกิจ

ความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างไร แผนระยะยาว 5 ปี ของภาคธุรกิจ พบว่า

การทำงานร่วมกับภาคเอกชนด้านงานพันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม

มหาวิทยาลัยมีการทำงานลักษณะที่เรียกว่างานพันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม (Engagement) หมายถึง โครงการหรือกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยกับองค์กรชุมชนร่วมคิดและร่วมทำกิจกรรมร่วมกัน มีการใช้ความรู้หรือเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เกิดประโยชน์ร่วมกันและเกิดผลกระทบที่ดีต่อสังคมที่ประเมินได้ ตามหลัก 4 ประการ ได้แก่

- Partnerships คือ ต้องมีการร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมทุน จากทุกฝ่าย
- Mutual benefits คือ ต้องก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน
- Scholarships คือ ต้องทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน
- Measurable Social Impact คือ ก่อให้เกิดผลดีแก่สังคมที่วัดได้

ในส่วนภาคธุรกิจจะเรียกว่า การรับผิดชอบต่อสังคม (CSR: corporate social responsibility) หมายถึง การจัดกิจกรรมที่ไม่แสวงหาผลกำไร หรือที่เรียกว่า “CSR” และมีอีกคำที่น่าสนใจ สำหรับกลุ่มภาคธุรกิจอย่างบริษัทกลุ่มเครือเซ็นทรัลกรุ๊ปที่กำลังดำเนินการในรูปแบบของ “การสร้างคุณค่าจากสินค้าหรือบริการของธุรกิจให้กับสังคม” (CSV: Creating Shared Value) หรือที่เรียกว่า “CSV” ซึ่งมีความหมายว่า การปรับเปลี่ยนของ ‘การดำเนินธุรกิจ’ โดยการสร้างกระบวนการใหม่ ๆ ให้สามารถสร้างคุณค่าจากสินค้าหรือการบริการของธุรกิจให้กับสังคม ซึ่งเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งกับการดำเนินงานลักษณะเช่นนี้กับการร่วมมือหรือสร้างเครือข่ายกับภาคธุรกิจ เพื่อพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นแบบ Partnerships สอดคล้องกับแนวคิดการทำงานในลักษณะ Engagement ของมหาวิทยาลัย เป็นการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืนของชุมชน โดยถ้าไม่มีหน่วยงานสนับสนุนแล้ว ยังสามารถทำมาหากินได้ในระยะยาว (Long-term) โดยวิธีการที่เราจะสอนให้เขาจับปลาโดยเราจับปลาให้เขา นั่นคือ Concept ที่ต่างจาก CSR

การปรับตัวของมหาวิทยาลัยในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันควรปรับ

ในโลกปัจจุบันมีสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะในมิติของชุมชนที่มีทั้งชุมชนที่เข้มแข็งและชุมชนที่เปราะบาง จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมุ่งเน้นการทำงานเชิงพื้นที่ หนุนเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็ง ดังนั้น เมื่อเหตุจำเป็นที่เปลี่ยนแปลงไปของกระแสโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีแนวคิดในการทำงานและหาแนวทาง เช่น มี Key

Person ที่เข้ามาดูแลสนับสนุนประสานงานกับภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นปัญหาสำหรับภาคธุรกิจที่เข้ามาสนับสนุนในเรื่องของการจัดการศึกษาและทำความร่วมมือ มหาวิทยาลัยควรมีลักษณะแบบ One stop service

อย่างไรก็ตาม มุมมองของภาคธุรกิจที่มีต่อมหาวิทยาลัยต่อการปรับตัวของมหาวิทยาลัยในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน ดังนี้

1. การสร้างวิธีคิด (Mind set). เกิดขึ้นกับนักศึกษา เป็นลักษณะของวิธีคิดเชิงธุรกิจ หรือเรียกได้ว่าให้เขาเกิดความรู้สึก Business for life ให้เรื่องความเข้าใจในธุรกิจเป็นเรื่องใกล้ตัวและเกิดขึ้นปกติในชีวิตประจำวันของตนเอง และเป็นเรื่องพื้นฐานที่ควรรู้ในทุกสาขาวิชา

2. อย่างสร้างหลักสูตรให้เกิดขึ้นเยอะเพราะถือว่าเป็นการใช้ต้นทุนอย่างสิ้นเปลืองเกินไป อย่าคิดนิเวศดักเยอะ เก็บจากความต้องการของตลาดและนำมาสู่การออกแบบเพื่อดูความต้องการของลูกค้า ตามความจำเป็นแต่ให้เป็นลักษณะของหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการของตลาดจริงๆ

3. ต้องวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของตัวเองให้ได้สิ่งที่จำเป็นคือมหาวิทยาลัยไม่จำเป็นจะต้องเปลี่ยนตามที่ภาคเอกชนเสนอให้ทั้งหมดเพียงแต่จะต้องวิเคราะห์หาจุดแข็งของตนเองแล้วนำสิ่งที่ภาคเอกชนเสนอแนะเข้ามาเสริมจุดอ่อนให้มีความแข็งแรงขึ้นเพราะถ้าเปลี่ยนตามที่เอกชนแนะนำทั้งหมดก็จะขาดความเป็นตัวเองน่าจะทำให้หลักสูตรไม่เกิดความยั่งยืน

4. การอบรมทักษะที่จำเป็นให้เกิดขึ้นในชีวิตเขาจนเป็นเรื่องปกติโดยเฉพาะเรื่องของภาษาอังกฤษและการใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยการเก็บชั่วโมงตลอดสัปดาห์แล้วออกเป็นเกรดเมื่อจบการศึกษาตลอดจนการจัดกิจกรรมต่างๆที่ทำให้นักศึกษาสนุกสนานไปกับการใช้ภาษาและการใช้คอมพิวเตอร์ทักษะสองอย่างนี้จำเป็นมากสำหรับการรับนักศึกษาเข้าทำงานโดยส่วนตัวมองว่าเป็นตัวที่แสดงถึงทักษะของนักศึกษาและเป็นตัวคัดเลือกคนเข้าทำงานที่สำคัญทีเดียว

มหาวิทยาลัยควรจะมีผลิตที่มีความเป็นมืออาชีพทางด้านวิชาชีพสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ได้เฉพาะหน้าแก้ปัญหาได้ ซึ่งส่วนสำคัญคือมหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนดูแลนักศึกษาหลังจากจบการศึกษาแล้วและเป็นพี่เลี้ยงให้เมื่อเขามีข้อสงสัยหรือมีสิ่งที่ต้องการคำปรึกษาหลังจากจบการศึกษา และทักษะที่สำคัญคือทักษะด้านภาษาเพราะเป็นตัววัดความรู้ความสามารถส่วนหนึ่งที่ทางโรงงานพิจารณารับสมัครเข้าทำงาน

ออกแบบการเรียนรู้หรือนวัตกรรมใหม่ใหม่เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของสังคมได้ โดยเน้นที่บัณฑิตสามารถจบออกมาแล้วมีงานทำ สามารถปรับตัวได้ มีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบ โดยสิ่งสำคัญคือมีทักษะชีวิตที่ดีเพราะถ้ามีทักษะชีวิตที่ดีมีความรับผิดชอบเรื่องอื่นๆ ก็จะสามารถทำได้ดีด้วยมีการบูรณาการศาสตร์เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการใช้ชีวิตและการทำงานได้

ความร่วมมือกับเครือข่ายสถานประกอบการเพื่อการจัดการเรียนรู้

สำหรับมุมมองของภาคธุรกิจ ความร่วมมือกับเครือข่ายสถานประกอบการเพื่อการจัดการเรียนรู้ เพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ให้กับภาคชุมชนและภาคธุรกิจ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนี้

1. ควรพัฒนาความร่วมมือกับสถานประกอบการในการสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อสร้างความยืดหยุ่นในระบบการจัดการเรียนการสอน (Flexible) และเกิดความคล่องตัวสำหรับผู้เรียนเอง

2. การฝึกงานผ่านสหกิจศึกษา การไปฝึกสอนตามโรงเรียน การไปฝึกงานในสถานประกอบการกับบริษัทที่ทำความร่วมมือ

3. การจัดฝึกอบรม (Training) หรือจัดอบรมระยะสั้น (Short course) จัดหารายได้มีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรทางการศึกษามาสสนับสนุนในการพัฒนา Soft skills เช่น หลักสูตรการพัฒนาทีมงาน การมีส่วนร่วม (Participation) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ภาวะผู้นำ (Leadership) รวมถึงอบรมการทำอาหารเบเกอรี่ กาแฟ

4. การจัดฝึกอบรมหลักสูตรวิชาชีพเฉพาะ เช่น หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน วิชาชีพ (Safety Officer) หลักสูตรเกี่ยวกับกฎหมายความปลอดภัย หลักสูตรการประเมินความเสี่ยงภายในโรงงานอุตสาหกรรม หลักสูตรผู้รับผิดชอบพลังงาน หลักสูตรความปลอดภัยทางรังสี หลักสูตรการยศาสตร์ (กา-ระ-ยะ-สาด)

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้านบริการวิชาการ เป็นส่วนหนึ่งของการนำข้อมูลจากการสำรวจด้านบริการวิชาการ ไปสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2565 – 2569 แผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้เกิด ประสิทธิภาพมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนในระดับต่าง ๆ ของประเทศและสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้มีส่วนเสียในทุกมิติ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า สำหรับการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้านบริการวิชาการ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อสำรวจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2) เพื่อ วิเคราะห์ศักยภาพสภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) ผู้นำชุมชนและชาวบ้าน จำนวน 30 คน 7 อำเภอ จังหวัดปทุมธานี 2) ภาคเอกชน จำนวน 7 บริษัท ได้แก่ บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำนวน 1 คน ชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยนคร จำนวน 1 คน ชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยปทุมธานี จำนวน 1 คน ชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1 คน บริษัท แสแท็ช (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1 คน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คน และ บริษัทเอส บี เฟอ์นิเจอร์ จำกัด จำนวน 1 คน

สำหรับวิธีที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ 1) การศึกษาทางเอกสาร (Documentary) เช่น แผนพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ 20 ปี แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ระยะ 20 ปี ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2560 - 2564) เป็นต้น 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interviews) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ กลุ่มองค์กรธุรกิจ จำนวน 7 คน และตัวแทนชุมชนและชาวบ้าน 3) สัมภาษณ์กลุ่ม (Focus groups interview) จำนวน 30 คน 7 อำเภอ จังหวัดปทุมธานี โดยใช้กระบวนการ World Café

จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังในการบริการวิชาการ มีดังนี้

ประเด็นแรก ความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นต่อมหาวิทยาลัย ราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า **ด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง** มีความต้องการ และความคาดหวัง ได้แก่ ความต้องการแปรรูปในด้านผลิตภัณฑ์ของชุมชน ความต้องการพัฒนาการตลาด สินค้าของชุมชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน และความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ท้องถิ่น สำหรับ **ด้านสังคม** มีความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน การส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ กลุ่มเปราะบาง และผู้พิการ การพัฒนาเยาวชนแกนนำเพื่อสืบสานการทำงานเพื่อท้องถิ่น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน สำหรับ **ด้านวัฒนธรรม** มีความต้องการและความคาดหวัง

ได้แก่ การพัฒนาศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรมไทยรามัญ การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น และการเก็บรวบรวมประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมของจังหวัด (จุดเด่น เช่น ประเพณีและวิถีมอญ ข้าวหอมปทุม วัดร้างสามโคก) **สำหรับด้านสิ่งแวดล้อม** มีความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่ ต้องการให้มหาวิทยาลัยช่วยศึกษาวิจัยและนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดให้ชุมชน เช่น หาวิธีกำจัดหญ้าวัชพืชแทนการใช้สารเคมี การหนุนเสริมการจัดการน้ำเน่าเสียของชุมชน และการหนุนเสริมการจัดการขยะ และการสร้างมูลค่าจากขยะ และสำหรับ**ด้านการศึกษา** ความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่ การใช้ภาษาและการสื่อสาร เสริมพลังผู้นำด้านการศึกษา และให้ความรู้กับชุมชนแบบ Coaching กับศูนย์เรียนรู้และโรงเรียน

ประเด็นที่สอง ผลการศึกษาในรูปแบบกิจกรรม/โครงการพัฒนาท้องถิ่นที่ต้องการ พบว่า มีความต้องการและความคาดหวังได้แก่ กิจกรรมส่งเสริมผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขไม่เป็นภาระต่อผู้อื่นผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี การอบรมระยะสั้นการจัดทำแผนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น การฝึกอบรมกลุ่มอาชีพสตรี เช่น อาหาร หัตถกรรม โครงการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทฤษฎีใหม่โคกหนองนา การอบรมการตลาดเพื่อการขายสินค้าของชุมชน และการพัฒนากิจกรรมร่วมกับโรงเรียนชุมชนผ่านผู้รู้หรือปราชญ์ชุมชน เป็นต้น

ประเด็นที่สาม ผลการศึกษาความพร้อมความสามารถในการปรับตัว/แนวทางการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศ ในชุมชนท้องถิ่น พบว่า มีความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่ ควรสร้างแกนนำชุมชน แกนนำเยาวชน การสร้างระบบ Logistic และ Supply Chain ควรมีการปลูกจิตสำนึกของชุมชนในการแก้ไขปัญหาในชุมชน และ ผู้นำชุมชนต้องปรับความคิด/ทัศนคติเพื่อให้รองรับสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลง

ประเด็นที่สี่ ผลการศึกษา ด้านความร่วมมือกับเครือข่าย สถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้ที่มีอยู่เดิม พบว่า มีความต้องการและความคาดหวังได้แก่ ความร่วมมือกับหลายหน่วยงาน อาทิ ผู้ว่าราชการจังหวัด องค์กรปกครองท้องถิ่นธนาคาร บริษัทประชารัฐรักสามัคคี กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กศน. อบต. พช, มหาวิทยาลัยฯ ฯลฯ

ประเด็นที่ห้า ผลการศึกษา กลไกความเข้มแข็งของชุมชน (การบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมและสร้างความต่อเนื่องยั่งยืนของชุมชน พบว่า มีกระบวนการตั้งแต่การพัฒนากระบวนการต้นน้ำ ต้องเริ่มขึ้นจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน ค้นหาผลิตภัณฑ์ ทรัพยากร ฯลฯ การพัฒนาแกนนำ/คณะทำงาน วิเคราะห์ต้นทุน ปัจจัยการผลิต วัตถุดิบ สินค้า ผลิตภัณฑ์ และการเสริมองค์ความรู้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนาความรู้แกนนำขึ้นกระบวนการพัฒนากลางน้ำ เริ่มต้นจากพัฒนากระบวนการผลิตให้มีมาตรฐาน ทั้งรสชาติ คุณภาพ ความสะอาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และกระบวนการบริหารจัดการกลุ่ม แกนนำอาชีพ และปลายน้ำ การตลาด ช่องทางการตลาด และการประชาสัมพันธ์ การประเมินผลและปรับปรุง

สำหรับภาคเอกชน ผลการศึกษาพบว่า การทำงานร่วมกับภาคเอกชนด้านงานพันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม สามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ คือ การบริการวิชาการแบบให้เปล่า และการบริการวิชาการแบบจัดหารายได้ ซึ่งเป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับวิชาชีพหรือพันธกิจของหน่วยงาน ด้านการปรับตัวของมหาวิทยาลัยในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน มหาวิทยาลัยควรสร้างวิถีคิด (Mind set). เกิดขึ้นกับนักศึกษา เป็นลักษณะของวิถีคิดเชิงธุรกิจ มหาวิทยาลัยควรผลิตบัณฑิตที่มีความเป็นมืออาชีพ

ทางด้านวิชาชีพสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยสร้างหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการของตลาด วิเคราะห์จุดเด่นของตัวเอง รวมทั้งจัดการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อนักศึกษาหรือกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดขึ้นในชีวิต รวมทั้งการออกแบบการเรียนรู้หรือนวัตกรรมใหม่เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของสังคมได้ ส่วนด้านความร่วมมือกับเครือข่ายสถานประกอบการเพื่อการจัดการเรียนรู้ คือ การจัดการเรียนการสอน การจัดฝึกอบรมหลักสูตรวิชาชีพเฉพาะ จัดฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น โดยมีลักษณะแบบให้เปล่า และจัดหารายได้

อภิปรายผล

จากการศึกษาความต้องการ/ความคาดหวังมิติชุมชน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษา พบว่า ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อการบริการวิชาการและการทำงานเชิงพื้นที่ของมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของ Andrew & Stiefel (อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546 หน้า 19) ได้กล่าวถึงแนวคิดลักษณะของการมีส่วนร่วมประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในชั้นปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งจะเห็นได้ว่า จากการระดมความเห็นของกลุ่มตัวอย่างในมิติชุมชน ชี้ให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการพัฒนาชุมชน นำไปสู่การวางแผนปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลต่อการได้รับผลประโยชน์ของชุมชนในการพัฒนาพื้นที่/ชุมชนอย่างมีส่วนร่วม ในขณะเดียวกัน กระบวนการพัฒนาของชุมชนยังต้องมีการทบทวนและติดตามประเมินผลการทำงานก่อน ระหว่างและหลังการดำเนินงาน ยิ่งก่อให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนของชุมชนให้มีศักยภาพในการจัดการตนเอง

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Victor Vroom (1996, p.91-103) ทฤษฎีความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งเป็นกระบวนการจูงใจการทำงานให้เข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคล โดยคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ โดยคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้น หรือคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นเมื่อได้แสดงพฤติกรรมบางอย่าง ตามแนวคิด V.I.E ประกอบไปด้วย V คือ Valence เกิดความพึงพอใจกับผลลัพธ์ที่อาจแสดงเป็นในลักษณะของคุณค่า รางวัลที่มีความสำคัญ I คือ Instrumentality ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่ระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นตามระดับจากผลลัพธ์การทำงานของชุมชน หรือรางวัลที่มีคุณค่าโดยเชื่อมโยงกับผลงาน ส่วน E คือ Expectancy ซึ่งจะเป็นการต่อยอดโดยเชื่อมโยงผลงานกับความพยายามที่เพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากสังเกตพฤติกรรมของชุมชนที่ร่วมแสดงความเห็น มักจะแสดงออกถึงแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมทางความคิด และได้รับผลประโยชน์ต่อชุมชนและตนเอง สามารถเห็นถึงแนวทางการพัฒนาต่อยอดจากทรัพยากรที่มีในชุมชน เพื่อสร้างมูลค่าแก่สินค้าผลิตภัณฑ์/บริการของชุมชน และเมื่อทุ่มเทการทำงานเพิ่มมากขึ้นก็จะสามารถยกระดับคุณภาพชีวิต ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มมากขึ้นแก่ตนเองและชุมชนจนนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

จากการศึกษาความต้องการ/ความคาดหวังมิติภาคเอกชนพบว่า มุ่งเน้นการดำเนินงานด้านธุรกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของคน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับจริยธรรมที่ดี เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยดำเนินงานในลักษณะร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม มีหลักการที่สำคัญคือ ชุมชนและสังคมที่เข้มแข็ง มีการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้น มีความสำคัญยิ่งในฐานะเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินงานธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจควรจัดกิจกรรมทางสังคมหรือมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคม (วิภาดา วีระสัมฤทธิ์, 2553. หน้า 17) โดยรูปแบบของกิจกรรม CSR ส่วนมากเป็นรูปแบบไม่แสวงหาผลกำไร มุ่งแก้ไขปัญหาสังคม เป็นการสนับสนุนพัฒนาทางสังคมตลอดจนสนับสนุนทรัพยากรด้านทุนและอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือประเด็นปัญหาทางสังคมโดยตรง เกิดจากการวางแผนและออกแบบกิจกรรมภายในองค์กรที่ตอบสนองพันธกิจของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Philip Kotler; & Nancy Lee. (2005, p.25) ได้จำแนกความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการทาง CSR ของห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ที่เกี่ยวข้องกับมิติทางธุรกิจเริ่มตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบหรือทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน นำไปสู่กระบวนการผลิตที่มีมาตรฐาน และได้รับรองคุณภาพ ซึ่งภาคธุรกิจมีช่องทางในการกระจายสินค้า การตลาด การประชาสัมพันธ์ และการขายสินค้าหรือบริการที่มีลักษณะเครือข่ายครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั่วประเทศ มีความสามารถทางการแข่งขันนำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนั้น โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพการดำเนินงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการเงิน ของภาคธุรกิจและภาคชุมชน เช่น การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในเครือบริษัท เซนทรัล จำกัด (มหาชน) ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึงระดับปริญญาตรี และโครงการแม่ไก่ไข่ร่วมกับบริษัท เบทาโก จำกัด พัฒนาเด็กที่อยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร ซึ่งนำแม่ไก่ไปให้โรงเรียนเลี้ยงจากนั้นนำเอาไข่ไก่ไปจำหน่ายเพื่อนำเงินกลับมาหมุนเวียนคืนสู่ชุมชนและโรงเรียน นอกจากนี้ยังมีโครงการในลักษณะสร้างคุณค่าจากสินค้าหรือบริการของธุรกิจให้กับสังคม โดยที่บริษัทร่วมกับภาคการศึกษาไปพัฒนาสินค้าให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เช่น ผลิตภัณฑ์แบบบูชาโคล (Bamboo Charcoal) และขยายช่องทางการตลาดให้กับผลิตภัณฑ์ของชุมชนโดยนำสินค้าที่เป็นเกษตรอินทรีย์มาจำหน่ายในร้าน Top Supermarket โดยให้พื้นที่ในการจัดจำหน่ายสินค้า นอกจากนี้ยังมีการนำวัฒนธรรมของชุมชนมาก่อให้เกิดมูลค่าทางธุรกิจ เช่น การนำวัฒนธรรมมาออกแบบไว้บนผลิตภัณฑ์ อาทิ แบรินด์ กู๊ด กู๊ด เป็นผลิตภัณฑ์จากเกษตรกรรมมาช่วยในการยกระดับทั้งในเชิงวัฒนธรรมและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมีการสำรวจข้อมูลนำมาจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลศักยภาพของชุมชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่เกิดจากข้อมูลและความต้องการของชุมชนที่แท้จริง
2. ควรสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง
3. ควรสร้างเครือข่ายประสานการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และมหาวิทยาลัย
4. มหาวิทยาลัยควรค้นหาศักยภาพของมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ให้เป็นรูปธรรมในด้านบริการวิชาการแก่สังคมระดับสถาบัน หน่วยงานคณะ รวมไปถึงกลุ่มนักศึกษา

5. ควรพัฒนาหลักสูตรบริการวิชาการแบบหารายได้ ประเภทหลักสูตรวิชาชีพเฉพาะ หลักสูตรเพื่อการพัฒนาชุมชน และหลักสูตร Reskill / Upskill
6. ควรพัฒนาหลักสูตรทักษะชีวิต (Soft skill) เช่น ทักษะการจัดการอารมณ์ ความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การสื่อสาร การเป็นผู้นำ การคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ตลอดชีวิต และจริยธรรม

บรรณานุกรม

- กรกนก วงศ์พันธ์เศรษฐ์. (2535). *ความเข้าใจตนเองและความคาดหวังต่อการฝึกอบรม เพื่อการพัฒนาตนเอง ศึกษาเฉพาะกรณีสถานศึกษาอบรมบ้านกรุณา*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตัวแทนข้าราชการครู. (2563). *สัมภาษณ์*. วันที่ 10 พฤศจิกายน
- ทานตะวัน อินทร์จันทร์. (2546). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อย ในเขตเทศบาลเมืองลำพูน*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประธานชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (จป.) แห่งหนึ่ง. (2563). *สัมภาษณ์*. วันที่ 12 พฤศจิกายน
- ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แห่งหนึ่ง. (2563). *สัมภาษณ์*. วันที่ 16 พฤศจิกายน
- ผู้จัดการฝ่ายบุคคลบริษัทแห่งหนึ่ง. (2563). *สัมภาษณ์*. วันที่ 17 พฤศจิกายน
- วิภาดา วีระสัมฤทธิ์. (2553). *ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่มีต่อจรรยาบรรณที่ดีของลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์
- สมหมาย โขระเวก. (2555). *สภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นของโรงเรียนเทศบาลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สุรางค์ จันทร์เอม. (2524). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพมหานคร: แพร่วิทยา

สุวัช พานิชวงษ์. (2546). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ 1991.

Englewood Cliffs, (1973). *New Jersey: Prentice-Hall*. p. 384.

Vroom, W.H. (1964). *Working and Motivation*, New York: John Wiley and Sons, Inc
p. 99-103.

Groonroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Lexington : Lexington Books, p. 99.

Wolman, Thomus E., *Education and Organizational Leadership in Elementary*.



คณะกรรมการผู้วิจัย

สำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อด้านบริการวิชาการ
ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

- | | |
|----------------------------------|-------------------|
| 1. ผศ.ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภา | ประธานคณะนักวิจัย |
| 2. ผศ.ดร.หทัยรัตน์ อ่วมน้อย | นักวิจัย |
| 3. อาจารย์ปวีช เรียงศิริ | นักวิจัย |
| 4. อาจารย์ศิริวรรณ กำแพงพันธ์ | นักวิจัย |
| 5. อาจารย์พัชรินทร์ ร่มโพธิ์ชื่น | นักวิจัย |
| 6. นางสาวเฉลิมพร โตสงวน | นักวิจัย |
| 7. นายกฤษณ์นัท ในจิต | นักวิจัย |
| 8. นางสาววชิราพร สมอทอง | นักวิจัย |