

---

**ความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อ  
ความสามารถต่อการตอบสนองความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
(The Impacts of Relationship with University Staff and Student Engagement  
by Responsiveness of Community Needs by Rajabhat Universities)**

สุวพัชร วุฒิเสน<sup>1</sup>

---

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อความสามารถต่อการตอบสนองความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเหตุที่มีต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนกับความผูกพันของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏผู้วิจัยกำหนดกลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือนักศึกษาที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่งทั่วประเทศ นักศึกษาที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 1,000 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามด้วยการจัดส่งทางจดหมายผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage-Sampling) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามระหว่างเดือน สิงหาคม – พฤศจิกายน 2556 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 625 ฉบับคิดเป็นอัตราการตอบกลับคืน (Response Rate) ร้อยละ 62.5 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและประสบการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

**คำสำคัญ:** ความต้องการของชุมชน ความผูกพันของนักศึกษา

**ABSTRACT**

This study examines the relationship of university staff engagement on student loyalty with the responsiveness of community needs in Rajabhat Universities with focus on (1) investigate the influence of the factors which affect the engagement of student in Rajabhat Universities and (2) explore the relationship of the response to the community needs with engagement of student in Rajabhat Universities. The researcher defined the population for this research as a group student who are studying in 40 Rajabhat Universities for 1,000 persons. Data was collected by mail questionnaires. The purposive sampling method was collected by questionnaires distributed during August - November 2013 and 325 questionnaires were returned or being equal to the response rate at 62.5%. Data was analyzed by Structural Equation Modeling: SEM. Findings from the research suggested that the experience of the student who received the support from university staff and the experience of student from academic staff had direct and positive influence on capability in responding to the community needs whereas capability in meeting the needs of community showed direct and positive influence on student loyalty in Rajabhat Universities. This is consistent with the research hypotheses in level of significance at 0.05.

**Keywords:** Community Needs, Student Engagement

---

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อีเมลล์ fanggen@hotmail.com

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในฐานะที่เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีบทบาทโดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพเหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการกำลังคนของประเทศ ซึ่งเป็นกระบวนการของการพัฒนาบุคคลให้มีความเจริญงอกงามในทุกๆ ด้าน คือ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม หากประเทศใดประชากรมีการศึกษาสูงประเทศนั้นจะมีกำลังคนที่มีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มรายได้ให้แก่บุคคลและส่งผลกระทบต่อรายได้ของประเทศชาติให้สูงขึ้นในที่สุด (นรินทร์ สังข์รักษา, 2552)

โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยกำลังก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC: ASEAN Economic Community) โดยทุกภาคส่วนมีการดำเนินการสร้างความตระหนัก การตื่นตัว และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นภายในประเทศในปี พ.ศ. 2558 ด้วยการสร้างความพร้อมด้านความสามารถทางการศึกษาซึ่งเป็นอันมีผลกระทบต่อประเทศอันเกิดจากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของประเทศอาเซียน ตลอดจนการสร้างความรู้กับประชาชนในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศและระดับนานาชาติ (ศูนย์สารสนเทศทางการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2556) โดยสมรรถนะทางการศึกษาไทยในเวทีสากลยังอยู่ในระดับล้าหลังกว่าหลายประเทศทั้งด้านโอกาส คุณภาพและประสิทธิภาพทางการจัดการศึกษา อีกทั้งการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยได้เผชิญกับแรงกดดันเกี่ยวกับจำนวนนักศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ (Huang and Lee, 2012., Harzing and Giroud, 2014) ธุรกิจการศึกษาเป็นองค์การหนึ่งที่มีการขยายตัวทางธุรกิจอย่างเห็นได้ชัด มหาวิทยาลัยหลายแห่งต่างได้รับแรงกดดันทางการตลาดอย่างมีนัยสำคัญและการบริหารต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ความท้าทายที่ต้องเผชิญหน้าต่อความรุนแรงทางการแข่งขันเท่าเทียมกับองค์กรภาคเอกชนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งแสวงหาผลกำไร ความกดดันทางการตลาดเหล่านี้ส่งผลให้สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งพยายามหาจุดเด่นที่ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและการอยู่รอดต่อไปในระยะยาว

ดังนั้นเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายและการวางแผน ตลอดจนการปฏิรูปการศึกษา

เพื่อพัฒนาการศึกษาไทยให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่มีส่วนในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในระดับจุลภาคและมหภาคทำให้เกิดการตื่นตัวในแวดวงการศึกษาไทย (ประเวศ วะสี, 2555) ทำให้ในหลายองค์กรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานในสถาบัน การศึกษา Gerdes and Mallinckrodt. (1994) กล่าวว่า ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปทั้งด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านวิชาการ จัดเป็นช่วงเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ อุตสาหกรรมการศึกษาอย่างท้าทายและซับซ้อน เนื่องจากการปรับเปลี่ยนที่สำคัญเหล่านี้สถาบันการศึกษาต่างๆ จะต้องเผชิญกับความกดดันเกี่ยวกับการรักษาจำนวนนักศึกษาที่มีอยู่ การบริหารงานที่มุ่งเน้นการทำกำไร ในขณะที่เดียวกันแรงกดดันทางตลาดของธุรกิจการศึกษาที่เพิ่มความรุนแรงยิ่งขึ้นส่งผลกระทบต่อการลดลงของจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใหม่และจำนวนของนักศึกษาที่ลาออก การรักษาจำนวนนักศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อความผูกพันของนักศึกษาจึงกลายเป็นรูปแบบการบริหารจัดการที่สำคัญสำหรับอุตสาหกรรมการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารมหาวิทยาลัยยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับการเก็บรักษาจำนวนนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษา ผลการศึกษาของ Tinto (1987) กล่าวว่ากว่าร้อยละ 40 ของนักศึกษาทั้งหมดที่เข้าศึกษาได้ออกจากสถาบันการศึกษาในระดับสูง โดยไม่ได้รับปริญญาและร้อยละ 75 ของนักศึกษาเหล่านี้พักการเรียนในช่วงสองปีแรกของวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย คาดว่าร้อยละ 56 ของผู้เข้าเรียนปกติจะไม่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย ผู้บริหารอาจกำหนดกลยุทธ์ โดยการเพิ่มมูลค่าการรับรู้ของข้อเสนอจากสถาบันการศึกษา โดยการจัดสรรทรัพยากรสำหรับกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อนักศึกษา นอกจากนี้สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษายังสามารถให้ประสบการณ์ทางวิชาการแบบองค์รวม ด้วยการศึกษถึงความต้องการของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถาบันการศึกษา การแลกเปลี่ยนความรู้ ภูมิปัญญา ระหว่างองค์กร ในทางกลับกันหลักสูตรและกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จะกลายเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการเพิ่มความผูกพันของนักศึกษาและช่วยเพิ่มการเก็บรักษาฐานจำนวนนักศึกษาไว้ได้และมีแนวโน้มจะเพิ่มจำนวนนักศึกษาใหม่ต่อไปในอนาคต (Helgesen and Nasset, 2007)

จากข้อมูลพื้นฐานของการศึกษาในประเทศไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นองค์กรทางการหนึ่งที่มีเครือข่ายอยู่ทั่วประเทศ เป็นมหาวิทยาลัยที่เก่าแก่และเป็นที่รู้จักในวงกว้าง มีพันธกิจของมหาวิทยาลัย คือ การนำความรู้สู่ท้องถิ่น โดยผู้บริหารได้มุ่งความสำคัญในการให้ความรู้และการศึกษาต่อผู้ศึกษาและชุมชนอันเป็นจุดแข็งของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยปัจจุบัน เรื่องของความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ได้มีองค์กรต่างๆ กล่าวถึงเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันระหว่างองค์กรกับชุมชน ซึ่งผู้บริหารในองค์กรได้มุ่งเน้นความสำคัญในการบริหารงาน ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของหลายๆ องค์กรมีเป้าหมายเพื่อแสวงหาผลกำไรและการอยู่รอดในระยะยาวอันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน Sampaio et. al (2012) ได้กล่าวถึงการริเริ่มเกี่ยวกับความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนดำเนินงานให้สนองตอบต่อสังคมตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีการบริหารโดยใช้ทรัพยากรเป็นฐาน (Resource-based View: RBV) และแนวคิดความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนมาบูรณาการร่วมกันเพื่อมุ่งเน้นศึกษาถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อความสามารถต่อการตอบสนองความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งจะทำให้สามารถเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีผลต่อการปรับเปลี่ยนแบบแผนในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่จะออกนอกระบบเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจำเป็นที่ผู้บริหารต้องมีการพัฒนาบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัย ที่นำไปสู่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อความสามารถต่อการตอบสนองความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเหตุที่มีต่อความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนกับความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ

### ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดกลุ่มประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 40 แห่งทั่วประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยมีการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยจำนวน 2 กลุ่ม หรือ 2 ขั้นตอน ซึ่งหน่วยขั้นที่ 1 เป็นการกำหนดประชากรตามการแบ่งกลุ่มของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่งทั่วประเทศ ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยใช้การจัดสรรขนาดของตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ หน่วยขั้นที่ 2 เป็นการเลือกตัวแทนของนักศึกษาที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยมีการสุ่มตัวอย่างเป็นช่วงๆ ช่วงละ 5 ตัวอย่างจากบัญชีรายชื่อประชากรที่ได้จัดทำไว้ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ทุกชั้นปี ในมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,000 คน ด้วยการจัดส่งแบบสอบถามทางจดหมายไปในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

### สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมุ่งประเด็นรอบความคิดสำหรับภาวะที่ความสัมพันธ์ของประสบการณ์นักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายวิชาการ กับความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนที่มีต่อความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานของงานวิจัยรวม 4 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสบการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสบการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน

สมมติฐานข้อที่ 3 ประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีความสัมพันธ์ต่อประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหาร

สมมติฐานข้อที่ 4 ประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน

สมมติฐานข้อที่ 5 ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### 1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสำรวจข้อมูลในงานวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม โดยแจกจ่ายให้กับนักศึกษาทุกชั้นปีที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่งทั่วประเทศ เพื่อให้ทำให้ทราบความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยใช้ระดับคะแนน 5 ระดับ เพื่อจัดลำดับความเห็น โดยระดับ 5 คือระดับที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และระดับ 1 คือระดับที่ตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด ส่วนประกอบของคำถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหาร

ส่วนที่ 3 ความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ

ส่วนที่ 4 ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน

โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 1,000 ชุด แบบสอบถามดังกล่าวได้ถูกแจกจ่ายไปยังนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในทุกชั้นปีของของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่งทั่วประเทศ และได้รับกลับคืน จำนวน 625 ชุด

### 2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Surveys Questionnaires) กับนักศึกษาที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่งทั่วประเทศ จำนวน 1,000 คน ด้วยการจัดส่งแบบสอบถามทางพัสดุผ่านตัวแทนในการเก็บข้อมูลในแต่ละมหาวิทยาลัย โดยมีตัวแทนผู้ประสานงานมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งละ 1 ท่านและรอรับผลตอบกลับจากตัวแทนทั้งหมด โดยระหว่างการรอแบบสอบถามกลับผู้วิจัยได้ทำการติดตามผลด้วยการโทรศัพท์เพื่อสอบถามความคืบหน้าอยู่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง โดยการศึกษาคืออิทธิพลของความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยการใช้เทคนิคสถิติตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM)

### ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

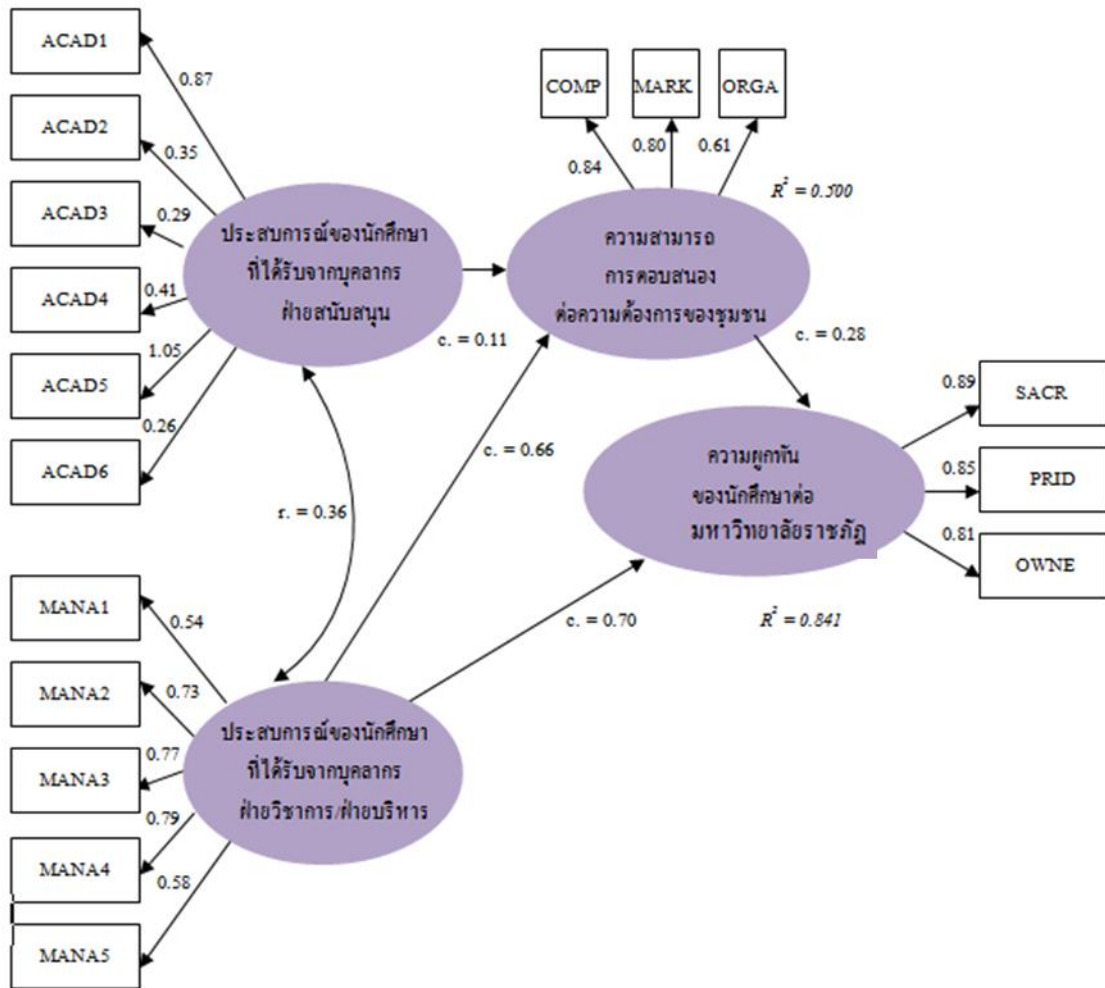
ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 625 คน ด้านเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 346 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.36 โดยมีอายุระหว่าง 18 – 19 ปี มากที่สุด จำนวน 220 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.20 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในชั้นปีที่ 2 จำนวน 247 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.52 โดยศึกษาในคณะวิทยาการจัดการ มากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.60 และแหล่งความช่วยเหลือการเงิน มากที่สุด คือ ผู้ปกครอง จำนวน 353 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.48

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ความคิดเห็นที่มีต่อความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย

ประสบการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากร  
วิชาการ/ฝ่ายบริหาร (MANA)  
ประสบการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากร  
ฝ่ายสนับสนุน (ACAD)

ความสามารถต่อการตอบสนองความต้องการของ  
ชุมชน (COMM)  
ความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ  
(ENGAGEMENT)



ภาพที่ 1 ผลสมการเชิงโครงสร้างโมเดลแบบจำลองโครงสร้างปัจจัยเหตุที่มีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ที่มา: จากการคำนวณ

สมการโครงสร้างความสัมพันธ์

$$\begin{aligned} \text{ENGAGEMENT} &= \beta_1 \text{ COMM} + \beta_2 \text{ MANA} \\ \text{RESPOND} &= \beta_3 \text{ ACAD} + \beta_4 \text{ MANA} \\ \text{ACAD} &= \beta_5 \text{ MANA} \end{aligned}$$

สมการโครงสร้าง

$$\begin{aligned} \text{ENGAGEMENT} &= 0.28 \text{ COMM}^{**} + 0.70 \text{ MANA}^{**} \\ R^2 &= 0.841 \quad F = 4.838 \quad \text{Sig} = 0.00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{RESPOND} &= 0.11 \text{ ACAD}^* + 0.66 \text{ MANA}^{**} \\ R^2 &= 0.500 \quad F = 2.833 \quad \text{Sig} = 0.00 \\ \text{ACAD} &= 0.36 \text{ MANA}^{**} \\ F &= 7.741 \quad \text{Sig} = 0.00 \end{aligned}$$

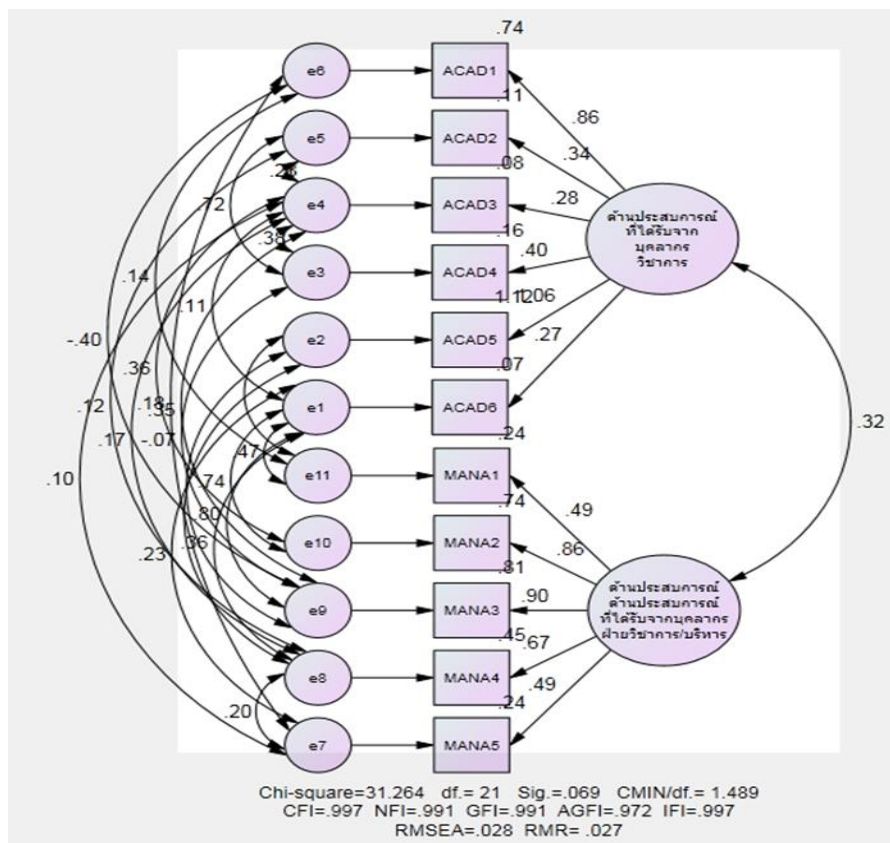
หมายเหตุ: \* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

\*\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

ตารางที่ 1 สัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรและค่าสถิติ

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
n	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	ค่าเฉลี่ย
S.D.	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
sig.	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	ค่าองศาอิสระ
ACAD1	พนักงานฝ่ายสนับสนุนมีความรู้เพียงพอที่จะตอบคำถามของนักศึกษา
ACAD2	พนักงานฝ่ายสนับสนุนแสดงทัศนคติที่ดีต่อนักศึกษา
ACAD3	พนักงานฝ่ายสนับสนุนให้ผลการสะท้อนกลับเกี่ยวกับความคืบหน้าข้อคำร้องหรือคำถามเป็นอย่างดี
ACAD4	พนักงานฝ่ายสนับสนุนให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
ACAD5	พนักงานฝ่ายสนับสนุนอำนวยความสะดวกทางการให้คำปรึกษาพร้อมให้ข้อเสนอแนะ
ACAD6	พนักงานฝ่ายสนับสนุน สื่อสารกับด้วยความสุภาพและเอาใจใส่เป็นอย่างดี
MANA1	ผู้บริหารมีการจัดการกับข้อสอบถาม/ข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที
MANA2	มหาวิทยาลัยให้บริการภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม
MANA3	มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับผลสะท้อนกลับจากนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่าง ๆ
MANA4	มหาวิทยาลัยมีนโยบายการลดขนาดของชั้นเรียนให้มีจำนวนนักศึกษาน้อยที่สุดเพื่อเพิ่มการใส่ใจดูแลนักศึกษามาขึ้น
MANA5	เมื่อมีปัญหาผู้บริหารของมหาวิทยาลัยได้แสดงความจริงใจในการแก้ปัญหาให้อย่างทันที
ENGA1	มีความพร้อมที่จะร่วมกิจกรรมของทางมหาวิทยาลัยนอกเหนือจากกิจกรรมการเรียนการสอน
ENGA2	ถ้ามีโอกาสจะใช้ความรู้ที่มีมาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนามหาวิทยาลัย
ENGA3	อยากเป็นสมาชิกศิษย์เก่าขององค์กรใดก็ตามที่อยู่ในเครือมหาวิทยาลัยแห่งนี้
ENGA4	นึกถึงสถานศึกษาแห่งนี้เป็นแห่งแรกหากจะตัดสินใจศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น
ENGA5	รู้สึกภูมิใจต่อการที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่าฉันกำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาที่ฉันกำลังศึกษาอยู่
ENGA6	หากจะศึกษาในระดับที่สูงขึ้นยังคงจะตัดสินใจที่จะศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาแห่งนี้
ENGA7	สนับสนุนให้เพื่อนและคนรู้จักและมาศึกษาต่อที่สถานศึกษา
ENGA8	เมื่อมีโอกาส จะพูดถึงสถาบันการศึกษากับผู้อื่นในแง่บวกเสมอ
ENGA9	บอกถึงข้อมูล รายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาต่อผู้อื่น
STRA1	มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรที่สอดคล้องกับนโยบายในท้องถิ่น
STRA2	มหาวิทยาลัยมีส่วนในการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน
STRA3	มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนในด้านความรู้ทางวิชาการแก่ชุมชน
STRA4	มหาวิทยาลัยใช้หลักคุณธรรมในการพิจารณาเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาให้แก่นักศึกษาที่มีความจำเป็นทางการเงิน
STRA4	มหาวิทยาลัยใช้หลักคุณธรรมในการพิจารณาเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาให้แก่นักศึกษาที่มีความจำเป็นทางการเงิน

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
COMM1	มหาวิทยาลัยสามารถตอบสนองความต้องการในสาขาวิชาเฉพาะในระดับท้องถิ่น
COMM2	มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรที่หลากหลายต่อความต้องการของนักศึกษา
COMM3	มหาวิทยาลัยสามารถตอบสนองตลาดแรงงานได้ทั้งในระดับประเทศ
COMM4	มหาวิทยาลัยสามารถตอบสนองตลาดแรงงานได้ทั้งในระดับนานาชาติ
SUPP1	มหาวิทยาลัยมีการทำสัญญาความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับนักศึกษา
SUPP2	มหาวิทยาลัยมีการทำสัญญาความร่วมมือในองค์กรเอกชนเพื่อรองรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
SUPP3	มหาวิทยาลัยมีการทำสัญญาความร่วมมือในองค์กรเอกชนเพื่อตอบสนองบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา
SUPP4	มหาวิทยาลัยมีการทำสัญญาความร่วมมือต่อสถาบันอุดมศึกษาอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และบูรณาการศึกษาร่วมกัน
SACR	ด้านความเสียสละ
PRID	ด้านความภูมิใจ
OWNE	ด้านความเป็นเจ้าของ
COMP	ด้านกลยุทธ์และความรุนแรงทางการแข่งขัน
MARK	ด้านการตอบสนองความต้องการของชุมชน
ORGA	ด้านองค์กรสนับสนุน



ภาพที่ 2 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลประสบการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและประสบการณ์ที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหาร ที่มา: จากการคำนวณ

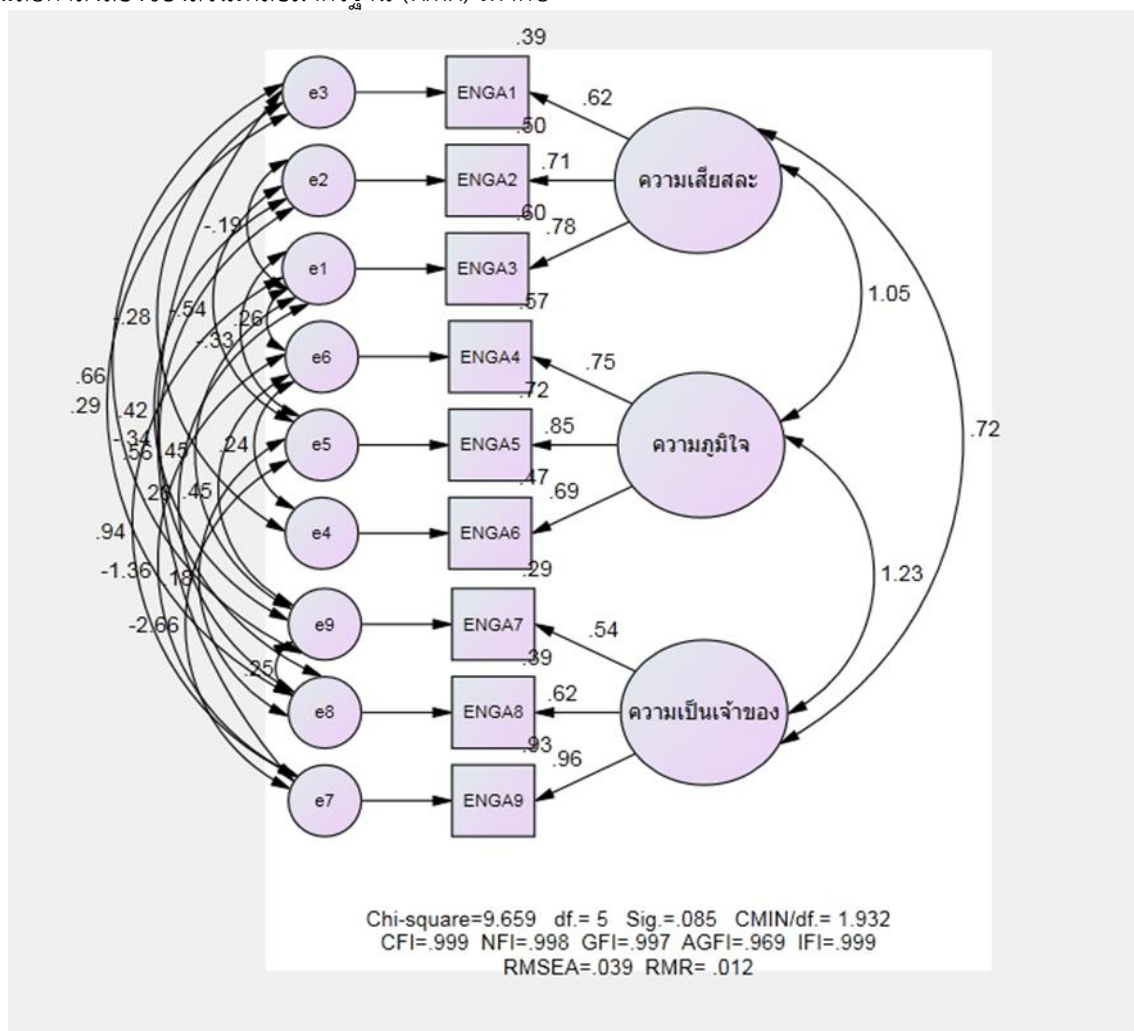
2.1 ปัจจัยด้านประสบการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและประสบการณ์ที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหาร

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลประสบการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนและประสบการณ์ที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่าย



บริหาร พบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่า Chi - Square = 31.264 df = 21 Sig. = 0.069 > 0.05 และ CMIN/df. = 1.489 < 5.0 และมีความสอดคล้องและค่าสถิติโดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 0.997 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.991 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.972 > 0.90, ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.028 < 0.50, ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ

0.027 < 0.50, ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.991 > 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 0.997 > 0.90 ซึ่งดัชนีเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้ง 7 ดัชนี ประกอบด้วย จำนวน 2 องค์ประกอบได้แก่ ด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุน มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 3.0% ประกอบด้วย 6 ตัวแปรสังเกตได้ มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.268 - 1.057 และ ด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/บริหาร ประกอบด้วย 5 ตัวแปรสังเกตได้ มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.491 - 0.900



ภาพที่ 3 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ

ที่มา: จากการคำนวณ

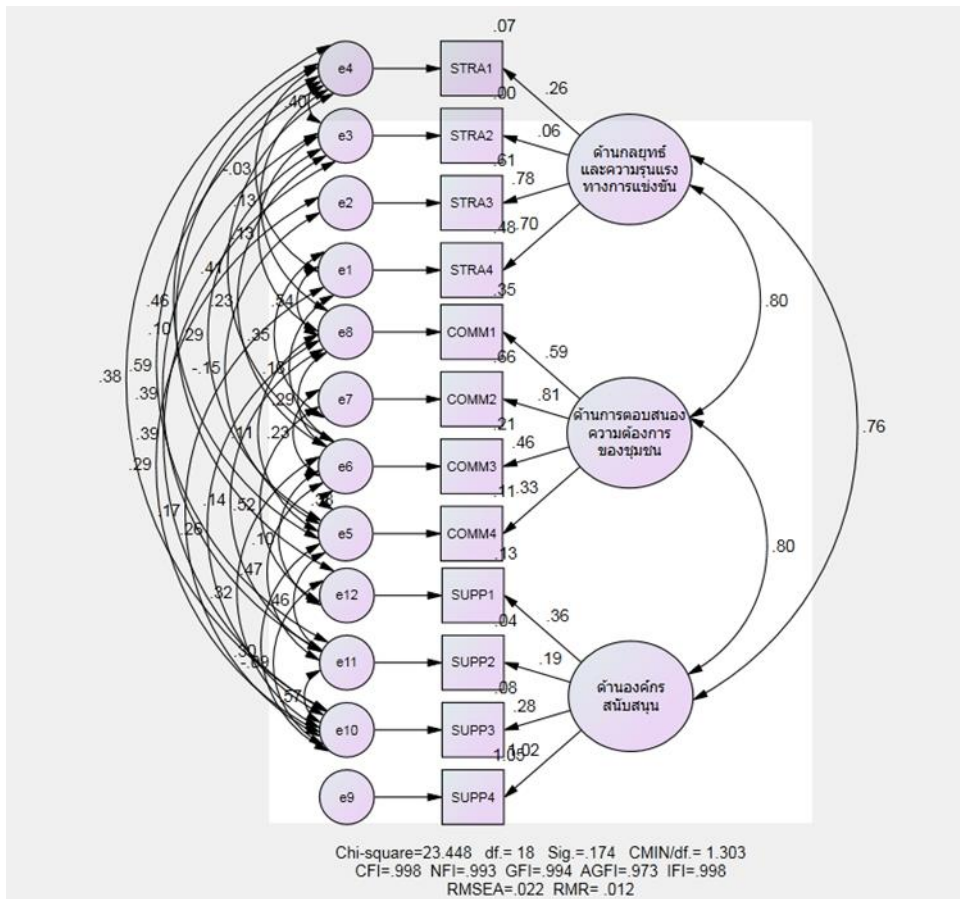
2.2 ปัจจัยด้านความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านความเป็นเจ้าของ ผลการวิเคราะห์โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความผูกพัน

ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่า Chi - Square = 9.659 df = 5 Sig. = 0.085 > 0.05 และ CMIN/df. = 1.932 < 5.0 และมีความสอดคล้อง



และค่าสถิติโดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) เท่ากับ 0.999 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.997 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.969 > 0.90, ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.039 < 0.50, ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อนหรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.012 < 0.50, ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.998 > 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิง

เปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 0.999 > 0.90 ดัชนีเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้ง 7 ดัชนี ซึ่งประกอบด้วย จำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความเสียสละ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 59.0% ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกตได้ มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.627 – 0.777, ด้านความภูมิใจ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 74.0% ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกตได้ มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.688 – 0.847 และ ด้านความเป็นเจ้าของ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 72.0% ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกตได้ มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.537 – 0.963



ภาพที่ 4 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลมีต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน  
ที่มา: จากการคำนวณ

2.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของชุมชน

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลมีต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน พบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่า Chi - Square = 23.448 df = 18 Sig. = 0.174 > 0.05 และ CMIN/df. = 1.303 < 5.0

และมีความสอดคล้องและค่าสถิติโดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) เท่ากับ 0.998 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.994 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.973 > 0.90, ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.022 < 0.50, ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลัง

สองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ  $0.012 < 0.50$ , ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ  $0.993 > 0.90$  และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ  $0.998 > 0.90$  ซึ่งดัชนีเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้ง 7 ดัชนี ประกอบด้วย จำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านกลยุทธ์และความรุนแรงทางการแข่งขัน มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 49.0% ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกตได้ มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง  $0.257 - 0.783$ , ด้านการตอบสนองความต้องการของชุมชน มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 6.0% ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกตได้ มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง  $0.329 - 0.811$  และ ด้านองค์กรสนับสนุน มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 86.0% ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกตได้ มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง  $0.193 - 1.023$

### การอภิปรายผล

ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาและได้คิดค้นการสร้างแบบจำลองเพื่อแก้ปัญหา ให้มีความสอดคล้องกับตัวแบบตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling) จึงเป็นตัวแบบหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการศึกษาภายใต้ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในเทอมของตัวแปรเหตุและผลและตัวบ่งชี้ เพราะแต่ละสมการในตัวแบบจะแสดงการเชื่อมโยงเชิงสาเหตุมากกว่าความสัมพันธ์เชิงประจักษ์ ไม่ใช่แต่พารามิเตอร์โครงสร้างแต่ยังรวมไปถึงการหาสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้ จุดเด่นที่สำคัญของการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่สำคัญ คือ เป็นเทคนิคที่พัฒนาขึ้นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่ใช่เชิงทดลอง (Non-experimental) เส้นทางความสัมพันธ์ทุกเส้นทางได้รับการทดสอบทั้งหมด ในตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถรวมความคลาดเคลื่อนในการวัด ความคลาดเคลื่อนจากการวัดที่สัมพันธ์กันและอิทธิพลย้อนกลับแบบตัวแบบมีอิทธิพลสองทาง (Recursive Model) เข้ามาศึกษาในตัวแบบได้โดยตรง พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ในเทอมของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และการวิเคราะห์อนุกรมเวลา (Time Series Analysis) สามารถใช้สถิติวิเคราะห์เป็นภาพรวมได้ตามโมเดลการวิจัยและมีสถิติทดสอบความตรงของโมเดลการวิจัย ในการวิจัยเชิงทดลองเมื่อตัวแปรตามสร้างขึ้นตามโมเดลการวัดและตัวแปรตามอยู่ในรูปของตัวแปรแฝงการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ SEM จะให้ผลการ

วิเคราะห์ถูกต้องมากกว่าการวิเคราะห์ด้วย ANOVA, MANOVA แบบเดิม (สุภมาส อังคุโชติและคณะ, 2554)

ด้วยความที่มีลักษณะพิเศษดังกล่าวของการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างได้ทำให้เกิดความสนใจใคร่รู้ ในการที่จะศึกษาการวิเคราะห์ตัวแบบสมการเชิงเส้นให้มากขึ้น งานวิจัยนี้จึงนำการวิเคราะห์สมการโครงสร้างมาประยุกต์ใช้ จากการศึกษาความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่าตัวแปรปัจจัยแฝงไม่มีความสัมพันธ์กันสูงมาก กล่าวได้ว่าโมเดลองค์ประกอบที่ประกอบไปด้วยปัจจัยแฝงสามารถวัดศึกษา ความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ โดยผลการศึกษาตัวแปรประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุน และประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหารพบว่า ประสพการณ์ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวม พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหาร คือ ปัญหาผู้บริหารของมหาวิทยาลัยได้แสดงความจริงจังในการแก้ปัญหาให้อย่างทันที ผู้บริหารมีการจัดการกับข้อสอบถาม/ข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที และบุคลากรฝ่ายวิชาการ/บริหารให้ความสำคัญกับผลสะท้อนกลับจากนักศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ตามลำดับ

ตัวแปรด้านประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมาก คือ พนักงานฝ่ายสนับสนุนมีความรู้เพียงพอที่จะตอบคำถามของ ร้องลงมา พนักงานฝ่ายสนับสนุนอำนวยความสะดวกทางด้านการศึกษาพร้อมให้ข้อเสนอแนะ พนักงานฝ่ายสนับสนุน สื่อสารกับด้วยความสุภาพและเอาใจใส่เป็นอย่างดี พนักงานฝ่ายสนับสนุนแสดงทัศนคติที่ดีต่อนักศึกษา, พนักงานฝ่ายสนับสนุนให้บริการในเวลาที่เหมาะสมและ พนักงานฝ่ายสนับสนุนให้ผลการสะท้อนกลับเกี่ยวกับความคืบหน้าของข้อคำถามหรือคำถามของเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ตัวแปรด้าน ความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีความผูกพันในระดับมาก โดยมีความ

คิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความเสียสละ รองลงมา ด้านความเป็นเจ้าของ และ ด้านความภูมิใจ ตามลำดับ

ตัวแปรด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมพบว่า โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านองค์กรสนับสนุน รองลงมา ด้านองค์กรสนับสนุน และด้านกลยุทธ์และความรุนแรงทางการแข่งขัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1.1 จากการศึกษา พบว่า ประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับกระบวนการดำเนินการและบริหารจัดการของสถานศึกษาเพื่อให้คุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเกิดสัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์และเป้าหมาย ควรมีการบริหารจัดการศึกษาที่มีคุณภาพโดยมีเป้าหมายสำคัญในการสร้างโอกาสทางการศึกษาพัฒนาความรู้ทางวิชาการและสถาบันการศึกษาควรมีการเปิดรับข้อมูลจากนักศึกษาเพื่อเป็นการลดช่องว่างระหว่างนักศึกษากับบุคลากรฝ่ายวิชาการ/ฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นการปรับแนวทางในการบริหารเกิดประโยชน์ต่อสถาบันมากที่สุด

1.2 จากการศึกษา พบว่า ประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้รับจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพและปฏิรูประบบการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน ให้ความสำคัญกับบุคลากรฝ่ายสนับสนุนเชื่อมโยงทิศทางการให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ให้บุคลากรฝ่ายสนับสนุนตระหนักถึงการให้บริการและความสำคัญต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเก็บข้อมูลผู้บริหารควรสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีแก่นักศึกษา ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาการสื่อสารทั้งในหน่วยงานและการให้บริการเนื่องจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนเป็นส่วนสำคัญเกี่ยวข้องต่อการสร้างความสะดวกในระบบการเรียนการสอนและจัดเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำมาซึ่งความผูกพันอันดีของนักศึกษาต่อไป

1.3 จากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏผู้มีส่วน

เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษาสูงสุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน ควรมีการบริหารจัดการทางด้านวิชาการภายในและภายนอกสถาบันการศึกษามีการพัฒนาหลักสูตรสถาบันการศึกษา มีการวางแผนด้านการวิชาการ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวิจัยเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถาบันการศึกษา ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งการเรียนรู้ มีการนิเทศการศึกษา การแนะแนวและการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถาบันการศึกษาและองค์กรอื่น รวมถึงการพัฒนาโดยใช้สื่อเทคโนโลยีในการศึกษา

1.4 จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีอิทธิพลทางตรงความผูกพันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมขีดความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน เพื่อความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนและสร้างความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมการพัฒนาครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนสถานศึกษาโดยรวมให้เป็นผู้ นำในสังคมทั้งด้านเทคโนโลยีและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ควรสนับสนุนให้มีกิจกรรมความร่วมมือระหว่างองค์กร หน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชนที่อยู่ในท้องถิ่นเพื่อสร้างความผูกพันอันดีในสถาบันมากยิ่งขึ้นเพื่อให้นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้มากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิภาคของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อรับทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของบุคลากรกับความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบตามกลุ่มในแต่ละภูมิภาค เนื่องจากในแต่ละภูมิภาคมีอัตลักษณ์และปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกัน

2.2 การศึกษาคั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและตัวแปรที่มีอิทธิพล

ทางอ้อมต่อความผูกพันของนักศึกษารวมทั้งศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เป็นตัวแบบเพื่อ เป็นประโยชน์ในการต่อยอดทางการศึกษา

2.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มเติมด้วยการวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้บริหารของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพื่อ ศึกษาและค้นหาความสัมพันธ์ของบุคลากรที่ผู้บริหารของ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและใช้ เป็นเครื่องมือในการยกระดับความสามารถในการ ตอบสนองต่อชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2.4 การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษา เปรียบเทียบองค์ประกอบของความสามารถใน การตอบสนองต่อชุมชนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามลักษณะของสถาบันการศึกษาภาครัฐบาลและ ภาคเอกชน เพื่อตรวจสอบระดับความสามารถในการ ตอบสนองต่อชุมชนเนื่องจากลักษณะของ สถาบันการศึกษาที่แตกต่างกันของอุตสาหกรรม การศึกษาอาจมีผลต่อระดับความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของชุมชนของสถาบัน การศึกษา ในระดับอุดมศึกษา

### เอกสารอ้างอิง

- นรินทร์ สังข์รักษา 2552. การประเมินยกระดับคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษาในกระบวนการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- ประเวศ วะสี 2555. จุดเปลี่ยนมหาวิทยาลัยไทย-จุด เปลี่ยนประเทศไทย. กรุงเทพฯ: โปสต์ทูเดย์
- สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ 2554. สถิติวิเคราะห์. เจริญดี มั่นคงการพิมพ์. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2556. กระทรวงศึกษาธิการ. สถิติการศึกษาของ ประเทศไทย. พริกหวานกราฟฟิค. กรุงเทพฯ.
- ศูนย์สารสนเทศทางการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภา การศึกษา. 2556 (Online). <http://www.moe.go.th>, 2555.
- Anne-Wil Harzing and Axele Giroud. 2014. The competitive advantage of nations: An application to academia. Journal of Informatics. Vol.8. pp.29-42.

- Barney, J. B. 2001. Resource-Base Theories of Competitive Advantage: a ten year Retrospective on the resource-base view. Journal of Management, 27. pp.643-650.
- Hsun-I Huang and Cheng-Fei Lee. 2012. Strategic Management Competitive Advantage: a case study of higher technical and vocational education in Taiwan. Journal of Higher Education Policy and Management. Vol.34, pp.611-628.
- Helgesen, O. and Nettet, E. 2007. What Account for Students Loyalty? Some Field Study Evidence. International Journal of Education Management. Vol.21. pp. 126-143.
- Hilary Gerdes and Brent Mallinckrodt. 1994. Emotional, Social and Academic Adjustment of College Students: A Longitudinal Study of Retention. Journal of Counsel & Development. Vol 72. pp. 281.
- Sampaio, C.H., Perin, M.G., Simoes, C., and Kleinowski, H. 2012. Students' Trust, Value and Loyalty: Evidence from Higher Education in Brazil. Journal of Marketing for Higher Education. Vol.22.
- Tinto V. 1987. Leaving College : Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition (1sted.). Chicago, IL : The University of Chicago Press.