

## การสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น:

### ก้าวอย่างแห่งจุดเริ่มต้นเพื่อชุมชนที่ยั่งยืน

## University-Community Partnerships: The First Path to Sustainable Community

มัลลิกา พลอนันต์

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

การสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่นได้กลายเป็นแนวคิดสำคัญสำหรับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เนื่องจากสถาบันการศึกษามีหน้าที่ในการช่วยเหลือสังคม โดยเฉพาะชุมชนใกล้เคียงที่รายรอบสถาบันการศึกษา แต่อย่างไรก็ตาม การสร้างเครือข่ายดังกล่าวยังมีช่องว่างในการปฏิบัติหลายด้าน เช่น การแยกตัวของสถาบันการออกจากสังคมและชุมชนรอบข้าง เป็นต้น ดังนั้น บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพและชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ และบทบาทของการประชาสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งในปัจจุบันแนวคิดนี้เป็นสิ่งที่ท้าทายที่และบทบาทของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยใช้กรอบแนวคิดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสาธารณชนในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนท้องถิ่น ที่เกิดขึ้นจากการสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น

*คำสำคัญ: การสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น, การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสาธารณชน, จิตอาสา, ชุมชนยั่งยืน, การบริหารจัดการความสัมพันธ์*

### ABSTRACT

University-Community Partnerships have become an important idea for academic institutions. The universities are responsible for supporting local communities. However, the gaps between universities and communities exist such as the separation of universities and the communities around them. Therefore, the objectives of this article are to explain the practice dimensions of university-community partnerships, obstacles and problems that arise from the project, and the role of public relations in building the relationships between universities and local communities. Organization-public relationships are used as conceptual framework in elucidating relationships between universities and communities which result from building university-community partnerships.

*Keywords: University-Community Partnership, Organization-Public Relationship, Volunteer Spirit, Sustainable Community, Relationship Management*

## 1. บทนำ

เมื่อประเทศไทยเปลี่ยนจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรมในปลายทศวรรษที่ 2530 เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเข้มข้น ส่งผลให้เกิดความเสื่อมโทรมทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ่งที่สำคัญ คือ “การละเลยความริเริ่มของชุมชนท้องถิ่น” ซึ่งนั่นหมายถึง การลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมต้องมีการพึ่งพาการลงทุนจากต่างประเทศ มีการนำเข้าเทคโนโลยีจากประเทศที่พัฒนาแล้ว รวมทั้งต้องพึ่งตลาดส่งออกเป็นหลัก (ผาสุก พงษ์ไพจิตร, 2554) แต่กลับละเลยภูมิปัญญาท้องถิ่นซึ่งเกิดจากการนำประสบการณ์ที่เกิดจากการสังเกต เกิดจากข้อผิดพลาด และเกิดจากการเรียนรู้จากธรรมชาติของชุมชนมาปรับใช้ในสังคมเกษตรกรรม รวมทั้งปรับใช้ในการดำเนินชีวิตของแต่ละสังคมที่มีวัฒนธรรม ความเชื่อ และวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน

“ฐานรากของสังคม” ซึ่งมี “คนและชุมชน” เป็นตัวตั้ง จึงเป็นแนวทางที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นภูมิคุ้มกันและเตรียมความพร้อมของคนในชุมชนในยุคของการเปลี่ยนแปลง โดยเป็นแนวทางการพัฒนาแบบบูรณาการเพื่อให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ซึ่งบทบาทสำคัญที่เป็นจุดเริ่มต้นเล็ก ๆ ในสังคมในการพัฒนา “คน” และ “ชุมชน” อย่างยั่งยืน คือ บทบาทของ “สถาบันการศึกษา” (พีรยา หาญพงศ์พันธุ์, 2553) ซึ่งเป็นหนึ่งในแนวคิด “บวร” ที่ประกอบไปด้วย บ้าน วัด และโรงเรียน โดยแนวคิดนี้พยายามที่จะนำเอาองค์กรหรือสถาบันหลักในชุมชนท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนา โดยบทบาทและภาระหน้าที่ของสถาบันการศึกษา นอกจากจะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ทั้งความรู้และมีความเจริญด้านจริยธรรมแล้ว สถาบันศึกษายังต้องมีหน้าที่ช่วยเหลือสังคม โดยเฉพาะชุมชนใกล้เคียงที่อยู่รอบข้างสถาบันการศึกษา เนื่องจากสถาบันศึกษาไม่อาจอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้โดยพึ่งพาแค่ความเข้มข้นของวิชาการที่มี แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ สถาบันศึกษามักแยกตนเองออกจากสังคมและชุมชนรอบข้าง ซึ่งเป็นปัญหาของสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยนั่นเอง ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วการผสมผสานระหว่างความต้องการของชุมชนกับแนวทางการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งท้าทายทั้งในแง่ของทฤษฎีที่จะนำมาปฏิบัติได้จริงและในแง่ของการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ซึ่งความท้าทายนี้เองจะเป็นแรงขับให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทและหน้าที่ของสถาบันการศึกษา (Tripathi, Rathnam and Tripathi, 2000)

## 2. วัตถุประสงค์

จากปัญหาดังกล่าว มหาวิทยาลัยกรุงเทพซึ่งเป็นหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น (University-Community Partnerships) เพื่อให้ชุมชนและสังคมเกิดความเข้มแข็งเป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ รวมทั้งปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและยั่งยืน โดยมหาวิทยาลัยฯ ได้มีการจัดทำแผนงานบริการวิชาการแก่สังคม ปีการศึกษา 2551-2555 ให้มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) โดยแผนบริการวิชาการแก่สังคมนั้นจะเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วัตถุประสงค์ของบทความวิจัยเรื่องนี้ ต้องการนำเสนอแนวทางการสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพและชุมชนท้องถิ่น (University-Community Partnerships) ที่ได้เริ่มจากโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553-2554 อันได้แก่ โครงการพัฒนาจิตนิกรสาธารณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ และโครงการห้องเรียนชีวิต จิตอาสา ซึ่งทั้ง 2 โครงการอยู่ในแผนบริการวิชาการแก่สังคมประจำปีการศึกษา 2553 และ 2554 ตามลำดับ โดยจะนำเสนอแนวทางการสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพและชุมชนท้องถิ่นรวมทั้งอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ และบทบาทของการประชาสัมพันธ์กับการสร้าง

ความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งในปัจจุบันแนวคิดนี้เป็นสิ่งที่ท้าทายหน้าที่และบทบาทของสถาบันการศึกษาระดับ  
อุดมศึกษา

### 3. ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community Action Research: CAR) เป็นเครื่องมือในการวิจัย เนื่องจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้เป็นการ  
ดำเนินโครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อสร้างเครือข่ายชุมชนการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งแนวคิดนี้อาศัยฐานแนวคิดของการ  
วิจัยเชิงปฏิบัติการแบบดั้งเดิม แต่ได้พัฒนาเพื่อเป็นเครื่องมือเชื่อมประสานส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ  
พัฒนาให้มาเรียนรู้ในการแก้ปัญหาาร่วมกัน (ศุภวีย์ พลายน้อย, 2547) โดยแนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อ  
สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ จะช่วยให้เกิดการสร้างและพัฒนาทฤษฎี เครื่องมือ และแนวทางในการดำเนินงานแบบ  
ใหม่ที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งยังสนับสนุนให้นักวิจัย ชุมชน หรือองค์กร พัฒนาเป็นชุมชน  
แห่งการเรียนรู้ที่สามารถปรับตัวและพัฒนาได้อย่างมั่นคงภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน (กนกภรณ์  
ชูเชิด, 2547)

### 4. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ เพื่อสร้างเครือข่าย  
ภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพและชุมชนท้องถิ่น จำนวน 2 โครงการ โดยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

#### 1. โครงการพัฒนาจิตนิกสาธณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่

โครงการพัฒนาจิตนิกสาธณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ ดำเนินการโดยภาควิชาการประชาสัมพันธ์  
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยได้รับความร่วมมือจากคณาจารย์ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ ชมรม  
ผู้สูงอายุ และแกนนำชุมชน ของตำบลคลองสี่ อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากตระหนักถึงความสำคัญ  
และคุณค่าของการสร้าง “จิตนิกสาธณะ” ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แก่ คณาจารย์และชุมชนพื้นที่ตำบล  
คลองสี่ ซึ่งเป็นพื้นที่ใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนา  
เครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยฯ กับชุมชนท้องถิ่น รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอันจะนำไปสู่  
การสร้างชุมชนเรียนรู้ร่วมกันอย่างยั่งยืน รวมทั้งเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์กระบวนทัศน์ใหม่  
กับการพัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างชุมชนเรียนรู้ร่วมกัน อันจะนำไปสู่การยกระดับบทบาทของการประชาสัมพันธ์ให้  
เป็นที่ยอมรับในฐานะที่เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาสังคมคุณธรรมอย่างยั่งยืน

ก่อนการจัดกิจกรรม คณะทำงานได้ทำการเชิญตัวแทนชุมชน ประธานแม่บ้านเกษตรกรคลองสี่ และประธาน  
ชมรมผู้สูงอายุ มาร่วมประชุมพร้อมแสดงความคิดเห็นร่วมกันต่อผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของคน  
ในชุมชน เพื่อนำไปเป็นแนวทางและกำหนดขอบเขตการทำงานโครงการบริการวิชาการหัวข้อ “การพัฒนาจิตนิก  
สาธณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่” ภายใต้แนวคิด “คนสามวัย หัวใจเดียวกัน ตอนชุมชนสีขาว” ในวันที่ 24  
กันยายน 2553 ณ โรงเรียนบึงเขาย้อน หมู่ 8 ตำบลคลองสี่ อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยรูปแบบของงาน  
คือ การเปิดพื้นที่สาธณะให้คนสามวัย คือ วัยชรา (ผู้สูงอายุ) วัยทำงาน (กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร) และวัยรุ่น  
(เยาวชนในพื้นที่) ซึ่งมีหัวใจเดียวกันในการร่วมสร้าง “ชุมชนสีขาว” ด้วยการพัฒนาภูมิคุ้มกันด้านคุณธรรมและ  
จริยธรรม สืบสานตำนานวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการนำสินค้าของ

ชุมชนมาแสดงและอธิบายถึงตำนานอาหารคลองสี่ เพื่อให้มีการพบปะและสร้างเครือข่ายตำนานอาหารและสินค้าที่เป็นภูมิปัญญาของชุมชนคลองสี่อันเป็นการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน

## 2. โครงการห้องเรียนชีวิต จิตอาสา

โครงการห้องเรียนชีวิต จิตอาสา ดำเนินการโดยภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยร่วมกับชุมชนท้องถิ่นจาก 6 พื้นที่โดยรอบมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งอยู่ในจังหวัดปทุมธานี อันได้แก่ 1) ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองท่าโขลง อำเภอกลองหลวง 2) ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกลองหลวง 3) ชุมชนในตำบลคลองสี่ อำเภอกลองหลวง 4) ชุมชนในตำบลบางพูด อำเภอเมือง 5) ชุมชนในตำบลสามโคก อำเภอสามโคก และ 6) ชุมชนในตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องจากโครงการพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ ปี พ.ศ. 2553 ซึ่งการดำเนินโครงการนี้ ทางภาควิชาการประชาสัมพันธ์ ได้ร่วมกับภาควิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ภาควิชาการโฆษณา และภาควิชาภาพยนตร์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการในด้านองค์ความรู้ที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น

โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นคุณค่าของ “การมีจิตสาธารณะ” โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้และการทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจในบทบาทการใช้ชีวิตเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา พัฒนา และบริการสังคม รวมทั้งเพื่อพัฒนาและสร้างระบบการบริหารจัดการข้อมูลของชุมชนในพื้นที่เป้าหมายอย่างเป็นระบบ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพกับชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่เป้าหมายผ่านกิจกรรมและสื่อประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ก่อนการจัดกิจกรรม คณะทำงานได้ทำการเชิญตัวแทนชุมชนทั้ง 6 ชุมชน นักพัฒนาชุมชน และประธานชมรมต่าง ๆ มาร่วมประชุมพร้อมแสดงความคิดเห็นร่วมกันต่อผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของคนในชุมชน เพื่อนำไปเป็นแนวทางและกำหนดขอบเขตการทำงานโครงการบริการวิชาการหัวข้อ “ห้องเรียนชีวิต จิตอาสา” ในวันที่ 23-24 กันยายน 2554 ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยรูปแบบของงาน คือ การจัดพื้นที่ให้ความรู้และความบันเทิง ได้แก่ โชนเล่าเรื่องจากภูมิปัญญา โชนถนนคนเดิน โชนความรู้ คู่ความดี โชนบันเทิงชุมชน และโชนหนึ่งภาพพันบรรยาย เพื่อเผยแพร่และให้ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น สะท้อนอัตลักษณ์ของแต่ละชุมชน และร่วมสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน อีกทั้งเพื่อสานความสัมพันธ์และส่งเสริมความร่วมมือร่วมใจกันระหว่างคนต่างวัยอีกด้วย เช่น การแสดงของวงดนตรีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (BU Brand) ร่วมกับคณะกลองยาวชุมชน เป็นต้น

## 5. สรุปและอภิปรายผล

จากการดำเนินงานโครงการพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ และโครงการห้องเรียนชีวิต จิตอาสา สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 1. สถาบันการศึกษากับแนวทางการสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรกับชุมชนท้องถิ่น

จากการดำเนินโครงการทั้งสองโครงการคณะทำงานได้เรียนรู้ข้อบกพร่องจากการดำเนินโครงการแรกสามประการด้วยกัน รวมทั้งได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาทางการสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรกับชุมชนท้องถิ่น ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

ถึงแม้กระบวนการและขั้นตอนการทำงานของโครงการพัฒนาจิตนิกสาธณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ จะมีการประชุมร่วมกับตัวแทนชุมชน ประธานแม่บ้านเกษตรคลองสี่ และประธานชมรมผู้สูงอายุในการสรุปสภาพ ปัญหาและความต้องการของคนในชุมชนเพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตในการจัดกิจกรรมแล้วก็ตาม แต่การ รวบรวมข้อมูลดังกล่าวก็ยังไม่เพียงพอ โดย Holland และ Gelmon (2003) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดกิจกรรมหรือสร้าง ความสัมพันธ์กับชุมชนต้องเริ่มจากการรับฟังความต้องการของชุมชนอย่างเพียงพอ เพื่อจะได้นำข้อมูลนั้นมาพัฒนา โครงการหรือกิจกรรมให้เข้ากับความต้องการของชุมชน ดังนั้น แนวทางในการดำเนินงานโครงการถัดมา ทาง คณะผู้จัดทำจึงได้จัดเสวนาเวทีสาธณะ 6 เวที โดยใช้ชื่อว่า “ห้องเรียนชีวิต” โดยได้เชิญตัวแทนจากชุมชนแต่ละ ชุมชนมาร่วมสนทนาและให้รายละเอียดเกี่ยวกับสภาพโดยทั่วไป ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการของชุมชน ดังที่ Holland และ Gelmon (2003) กล่าวว่า สถาบันการศึกษาควรจะต้องรู้ว่าชุมชนที่เราต้องการสร้างความสัมพันธ์ หรือมีโครงการร่วมกันมีลักษณะหรือปัญหาเร่งด่วนอะไร เพื่อที่จะได้รู้ว่าควรจะทำอะไรกับชุมชนนั้น ๆ รวมทั้งได้มี การประชุมร่วมกันอีกหนึ่งครั้งเพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาเป็นแนวทางและกำหนดขอบเขตการทำงานร่วมกัน โดยมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อบกพร่องประการที่สอง คือ การขาดการบูรณาการกับองค์ความรู้ด้านอื่น ๆ ในการจัดทำโครงการพัฒนา จิตนิกสาธณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ เป็นการดำเนินงานโดยภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ เท่านั้น ทำให้กิจกรรมของโครงการฯ ถูกจำกัดแต่ในมิติองค์ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น แนวทางในการจัด โครงการปีต่อมา คณะผู้ทำงานจึงได้มีการบูรณาการโครงการบริการวิชาการแก่สังคมเข้ากับภาควิชาอื่น ๆ โดยได้รับความร่วมมือจากคณาจารย์ในภาควิชาต่าง ๆ ได้แก่ ภาควิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ภาควิชาภาพยนตร์ และภาควิชาโฆษณา เพื่อให้เกิดการผสมผสานองค์ความรู้ต่าง ๆ ทำให้เกิดมิติที่หลากหลายในการดำเนินโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับ Holland และ Gelmon (2003) ที่กล่าวไว้ว่า คณาจารย์ถือเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้เรื่องของการสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนท้องถิ่น โดยการที่คณาจารย์ได้มีโอกาสทำงานร่วมกับ ชุมชนจะทำให้เกิดการพัฒนาตนเองและทำให้มีโอกาสเพิ่มมากขึ้นในสายอาชีพของตน เช่น มีการประยุกต์การ ทำงานร่วมกับชุมชนในงานวิจัย

ประการสุดท้าย เป็นเรื่องของเงินทุน ถึงแม้มหาวิทยาลัยจะมีงบประมาณให้ส่วนหนึ่งในการจัดโครงการ ในแต่ละครั้ง แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการค่าใช้จ่าย ในการดำเนินโครงการแรก คณะทำงานจึงได้มีการ หาผู้สนับสนุนภายนอกที่เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาชุมชนยั่งยืน ซึ่งได้รับการสนับสนุนจำนวนหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยระยะเวลาอันจำกัดทำให้การหาเงินรายได้สนับสนุนโครงการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งทำให้เกิดข้อจำกัดในการจัดโครงการพอสมควร ดังที่ Stanton (2003) ได้กล่าวว่า เงินทุน เป็นอุปสรรคประการ หนึ่งของการสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น ดังนั้น แนวทางการจัดโครงการ ปีต่อมา คณะทำงานจึงได้มีการจัดหาเงินทุนสนับสนุนจากองค์กรภายนอกแต่เนิ่น ๆ โดยได้ชี้แจงความสำคัญ วัตถุประสงค์ รวมถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินโครงการ ซึ่งทำให้หน่วยงานภายนอกที่ตระหนักและเห็น ถึงความสำคัญของการพัฒนาชุมชนยั่งยืนให้การสนับสนุนเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากการดำเนินงานร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพและชุมชนท้องถิ่นทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน การที่ชุมชนได้แสดงอัตลักษณ์ วัฒนธรรม รวมทั้งถ่ายทอด ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ ได้นำมาซึ่งความภาคภูมิใจของผู้คนในท้องถิ่น สถาบันการศึกษาเองก็ได้ ประโยชน์ คือ ได้ความรู้ซึ่งเกิดจากการที่ทั้งสองฝ่ายเรียนรู้ร่วมกัน สอนซึ่งกันและกัน ซึ่ง “ความสำเร็จ” ในการสร้าง

เครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนท้องถิ่น ก็คือ การสร้าง “ความยั่งยืน” (Sustainability) ให้แก่ชุมชนนั่นเอง (Holland and Gelmon, 2003)

แต่อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินโครงการทั้ง 2 โครงการ ผู้วิจัยได้ค้นพบปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนท้องถิ่น นั่นคือ หลายชุมชนไม่มีความเข้มแข็งด้วยตนเอง นั่นหมายถึง ชุมชนไม่มีการรวมกลุ่มกันเป็นระยะ ๆ เพื่อสร้างการพัฒนาให้เกิดกับท้องถิ่นอย่างจริงจัง แต่เน้นในเรื่องของเศรษฐกิจและรายได้เป็นหลัก มุ่งแต่จะขายผลิตภัณฑ์ของตนเองโดยขาดความเข้าใจเรื่องของการสร้างชุมชนยั่งยืนที่ต้องอาศัยการทุ่มเทร่างกายและแรงใจ ขาด “จิตสาธารณะเพื่อชุมชน” ในอันที่จะต้องเสียสละผลประโยชน์บางส่วนของตนเองเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อส่วนรวม รวมทั้งตัวแทนชุมชนท้องถิ่นบางคนก็ไม่ได้เป็นตัวแทนของชุมชนนั้นๆ อย่างแท้จริงแต่เป็นผู้ประกอบการในท้องถิ่น ดังนั้น เมื่อทางคณะทำงานจะขอความร่วมมือให้ช่วยประสานงานกับหน่วยงานในท้องถิ่น ตัวแทนชุมชนจึงไม่มีศักยภาพที่จะทำได้

## 2. บทบาทของนักประชาสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดชุมชนยั่งยืน

มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับเรื่องบทบาทของนักประชาสัมพันธ์กับการสร้างความเป็นชุมชน โดยเริ่มต้นจาก Kruckeberg และ Starck (1988) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บทบาทที่สำคัญและคุณค่าของการประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างและการนำความเป็นชุมชนกลับคืนสู่สังคม ซึ่งหมายรวมถึงการเป็นผู้สร้างความรู้สึกเป็นชุมชน (Sense of Community) ด้วย สอดคล้องกับ Center และ Jackson (2002) ที่อธิบายว่า นักประชาสัมพันธ์ควรจะต้องมีบทบาทในการให้บริการแก่สังคมเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในเรื่องของการสร้างความกลมเกลียวปรองดองให้เกิดขึ้นภายในสังคม ซึ่งความสำคัญของการสร้างและคืนความเป็นชุมชนนั้น ถือว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Building) ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการประชาสัมพันธ์

แนวคิดเรื่องของการบริหารจัดการความสัมพันธ์ถือว่าเป็นบทบาทสำคัญในการวัดคุณค่าของการประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับสาธารณชน (J. Grunig and Hung, 2002; Huang, 1997, 2001; Ledingham and Bruning, 2000) โดย Broom, Casey และ Ritchey (2000) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการสร้างและการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อจึงได้เกิดแนวคิดเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสาธารณชน (Organization-Public Relationship หรือ OPR)

ในการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมทั้ง 2 โครงการ ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งการสร้างสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ และชุมชนท้องถิ่น หมายถึง การมีพฤติกรรมสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย กับชุมชนท้องถิ่นเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมทั้งเกิดความไว้วางใจและพึงพอใจซึ่งกันและกัน (Huang, 1997) ดังจะเห็นได้จากการที่ชุมชนให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของโครงการทั้ง 2 โครงการ โดยในโครงการพัฒนาจิตนิกษณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ ได้มีกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร จำนวน 48 คน เข้าร่วมโครงการและนำสินค้าของคลองสี่มาแสดงและอธิบายตำนานอาหารของคลองสี่

สำหรับโครงการห้องเรียนชีวิต จิตอาสา พบว่า ชุมชนท้องถิ่นให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ เป็นอย่างดี เห็นได้จากการให้ข้อมูลกับคณะทำงานที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล รวมทั้งการจัดเวทีเสวนา “ห้องเรียนชีวิต” 6 ครั้ง ที่ได้รับความร่วมมือจากชุมชนโดยการส่งตัวแทนชุมชนรวมถึงนักพัฒนาชุมชนเข้าร่วมเสวนาเพื่อกำหนดขอบเขตและให้ข้อมูลสำหรับการดำเนินโครงการ เพื่อออกแบบให้โครงการสามารถที่จะสะท้อนให้เห็นจุดแข็งหรือศักยภาพ รวมทั้งบุคลิกลักษณะด้านต่าง ๆ ของชุมชนได้เต็มที่ (Holland and Gelmon, 2003)

ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพกับชุมชนท้องถิ่นโดยรอบนั้น ได้มีขั้นตอนในการพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ตามแบบจำลองการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสาธารณชน 3 ชั้น โดยเรียกว่า “Three-Stage Model of Organization-Public Relationship” (J. Grunig and Huang, 2000) โดยเริ่มพิจารณาจาก 1) สิ่งที่มีมาก่อน (Antecedents) 2) กลยุทธ์การพัฒนาความสัมพันธ์ (Relational Cultivation Strategies) และ 3) ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ (Relational Outcomes) โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

#### **สิ่งที่มีมาก่อน (Antecedents): จุดเริ่มของการพัฒนาความสัมพันธ์**

เริ่มจากการพิจารณาถึง “สิ่งที่มีมาก่อน” (Antecedents) คือ สิ่งที่มีอยู่ก่อนที่จะเริ่มสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพกับชุมชนท้องถิ่น สิ่งที่มีอยู่ก่อนจะเป็นการอธิบายเหตุผลว่าเหตุใดมหาวิทยาลัยฯ และชุมชนท้องถิ่นจะต้องร่วมกันสร้างและบริหารจัดการความสัมพันธ์ ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงเหตุผล 3 ประการที่ทำให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยฯ กับชุมชนท้องถิ่น

ประการที่หนึ่ง คือ ความอ่อนแอของชุมชน ซึ่งพบว่า ทำให้ประเทศไทยประสบปัญหาในการพัฒนาประเทศ สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาที่ขาดการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการ คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ตกต่ำ ดังจะเห็นได้จากปัญหายาเสพติด อาชญากรรม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2544) จากการสำรวจ พบว่า หลาย ๆ ชุมชนมีปัญหาด้านยาเสพติด ผู้ที่ติดยาเสพติดส่วนใหญ่เป็นเยาวชนในชุมชน นอกจากนี้ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมทั้งมลพิษทางอากาศและขยะสิ่งปฏิกูล รวมทั้งปัญหาน้ำท่วมเรื้อรัง รวมทั้งการสูญเสายายไปของวัฒนธรรมและภูมิปัญญาชุมชน ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นอุปสรรคในการนำพาประเทศไปสู่ความเจริญ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2544)

ประการที่สอง พบว่า บทบาทของสถาบันการศึกษาโดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนสังคมชุมชน ชุมชนจะเข้มแข็งหรือไม่ขึ้นอยู่กับจิตสำนึกต่าง ๆ เช่น มิตินของความสามารถพึ่งพาตนเองของชุมชน เช่น การสร้างงานในชุมชน เป็นต้น ซึ่งความเข้มแข็งเหล่านี้ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบทบาทและภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยมีภาระหน้าที่ที่จะต้องสร้างความเป็นชุมชนโดยยึดหลักความยั่งยืน นอกจากนี้จะมีหน้าที่ในการสร้างความเจริญองกมด้านศาสตร์ความรู้ทางวิชาการ (Holland and Gelmon, 2003)

ประการสุดท้าย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพกับชุมชนท้องถิ่นไม่ได้มีความราบรื่นเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับ Kysiak (1986) ที่กล่าวถึงบทบาทของมหาวิทยาลัยไว้ว่า ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยจะได้สร้างให้เกิดประโยชน์คุณูปการต่าง ๆ แก่ชุมชนมากมาย แต่คนในชุมชนกลับมองมหาวิทยาลัยว่าเป็นสถาบันที่เปี่ยมไปด้วยอำนาจ มีกระบวนการตัดสินใจแต่เพียงลำพังโดยไม่ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนรวม แต่กลับแสดงความรับผิดชอบหรือคืนกำไรสู่ชุมชนเพียงน้อยนิด จากการสำรวจข้อมูลจากการเวทีเสวนา “ห้องเรียนชีวิต” ที่เชิญตัวแทนชุมชนท้องถิ่นมาร่วมเสวนา พบว่า ชุมชนมีการรับรู้ต่อมหาวิทยาลัยฯ ในเชิงลบ เช่น มองมหาวิทยาลัยฯ ว่าเป็นสิ่งแปลกปลอมที่เข้ามาอยู่ในพื้นที่ ไม่มีการปฏิสัมพันธ์กับชุมชนโดยรอบ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่ทำให้มหาวิทยาลัยฯ กับชุมชนเกิดช่องว่างระหว่างกัน

#### **กลยุทธ์การพัฒนาความสัมพันธ์ (Relational Cultivation Strategies): รูปแบบในการพัฒนาความสัมพันธ์**

กลยุทธ์การพัฒนาความสัมพันธ์ (Relational Cultivation Strategies) มุ่งอธิบายว่า องค์กรจะใช้รูปแบบหรือกลยุทธ์ใดในการพัฒนาความสัมพันธ์กับสาธารณชน (Broom et al., 2000) รวมทั้งใช้ในการบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มสาธารณชน (J. Grunig and Hung, 2002) จากการดำเนินโครงการพัฒนา

จิตนิกสาธาณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ และโครงการห้องเรียนชีวิต จิตอาสา พบว่า มีกลยุทธ์ในการพัฒนาความสัมพันธ์ด้วยกัน 4 รูปแบบ ได้แก่ ความเชื่อมั่น (Assurance) เครือข่ายภาคี (Networking) การแบ่งงาน (Sharing of Tasks) และการเข้าถึง (Access) (Hon and J. Grunig, 1999) โดยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่นมีรูปแบบการใช้กลยุทธ์ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง การที่องค์กรให้คำมั่นสัญญาว่าจะทำภารกิจที่เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนสาธารณชนในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการที่องค์กรทำให้สาธารณชนมั่นใจได้ว่าจะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ จะทำให้สาธารณชนเกิดความพึงพอใจและพร้อมที่จะดำรงความสัมพันธ์ที่ตื้นตันไว้ต่อไป (Hon and J. Grunig, 1999) หลังจากที่ได้ดำเนินโครงการพัฒนาจิตนิกสาธาณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ในปี พ.ศ. 2553 ไปแล้วนั้น ได้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีจากการดำเนินโครงการระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพกับคนในชุมชนคลองสี่ ดังจะเห็นได้จากปริมาณผู้เข้าร่วมงานทั้งหมด ซึ่งรวมทั้งตัวแทนชุมชน คณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ หน่วยงานภาครัฐ และบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 76 โดยในปี พ.ศ. 2554 ทางมหาวิทยาลัยกรุงเทพก็ได้ดำเนินโครงการต่อเนื่อง คือ โครงการห้องเรียนชีวิต จิตอาสา ซึ่งถือว่ามหาวิทยาลัยฯ ได้แสดงการรักษาคำมั่นสัญญาในการร่วมมือร่วมใจพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในเกิดความยั่งยืน โดยในโครงการนี้ ทางมหาวิทยาลัยได้ขยายพื้นที่ในการร่วมพัฒนาเพิ่มเป็น 6 ชุมชน ซึ่งมีผู้เข้าร่วมโครงการที่รวมทั้งตัวแทนชุมชน คณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ รวมถึงบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 80

กลยุทธ์เครือข่ายภาคี (Networking) หมายถึง ความพยายามขององค์กรที่จะสร้างเครือข่ายกับบุคคลที่สามเพื่อที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน หรือสร้างมิตรกับกลุ่มบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Hon and J. Grunig, 1999) ในการดำเนินโครงการพัฒนาจิตนิกสาธาณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ มหาวิทยาลัยฯ ได้พยายามที่จะแสวงหาพันธมิตรจากคนในชุมชน จากภายในมหาวิทยาลัยเอง และจากบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย เริ่มจากการแสวงหาความร่วมมือจากคนในชุมชน ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากชมรมผู้สูงอายุ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรคลองสี่ รวมทั้งอาจารย์และบุคลากรจากโรงเรียนบึงเขาย้อน ในการดำเนินกิจกรรม นอกจากนี้ ยังได้รับความร่วมมือจากอาจารย์และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้รับเงินทุนสนับสนุนการดำเนินโครงการจากคณาจารย์และนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 38.89 ของรายรับโครงการทั้งหมด

ส่วนการการแสวงหาพันธมิตรเครือข่ายจากหน่วยงานภายนอก เริ่มจากการได้รับความร่วมมือจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่มาจากหลายสาขาวิชาในการร่วมเสวนาและการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ 2 ครั้ง ในหัวข้อ “กลยุทธ์การสร้างจิตนิกสาธาณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่” และ “บทบาทของการประชาสัมพันธ์กับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางปัญญาเพื่อพัฒนาจิตนิกสาธาณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่” เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความสำคัญและคุณค่าของจิตนิกสาธาณะเพื่อชุมชนร่วมทั้งระดมความคิดและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน อีกทั้งการได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากหน่วยงานภายนอก ร้อยละ 61.66 ของรายรับโครงการทั้งหมด รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากสื่อมวลชน 2 แชนง ในอันที่จะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ อันได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 และนิตยสาร U Challenge

ในการดำเนินโครงการที่ห้องเรียนชีวิต จิตอาสา พบว่า มหาวิทยาลัยได้แสวงหาเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งได้รับการตอบรับอย่างดีจากพันธมิตรต่าง ๆ ด้วย เช่น จากการจัดเสวนา “ห้องเรียนชีวิต” 6 ครั้ง เพื่อแสวงหาแนวทางการทำงานร่วมกัน ได้มีตัวแทนชุมชนกลุ่มต่าง ๆ ตัวแทนจากภาครัฐ เช่น รองนายกเทศมนตรีเทศบาลคลองหลวง ตัวแทนฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่มีหน้าที่ในการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคม รวมทั้งตัวแทนนักพัฒนาชุมชนเข้าร่วมเสวนาด้วย ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากหน่วยงานภายนอก



ร้อยละ 69 ของรายรับโครงการทั้งหมด และได้รับการสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมโครงการจาก สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ในช่วงรายการสะกิดข่าว

กลยุทธ์การแบ่งงาน (Sharing of tasks) เน้นที่การร่วมกันในแก้ปัญหาบางอย่างร่วมกันระหว่างองค์กรกับ สาธารณชน หรือเป็นการพัฒนาหรือส่งเสริมการดำเนินการบางอย่างร่วมกัน (Hon and J. Grunig, 1999) โดยรวม แล้วจากการดำเนินงานโครงการพัฒนาจิตนิกสาธารณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ และโครงการห้องเรียนชีวิต จิตอาสา เกิดความความร่วมมือร่วมใจกันทำงานระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพและชุมชนท้องถิ่น โดยชุมชนให้ความ ร่วมมือด้านการให้ข้อมูล ร่วมตัดสินใจและร่วมกำหนดแนวทางในการดำเนินโครงการ ส่วนฝ่ายมหาวิทยาลัยฯ ก็มีความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของชุมชนแต่ละชุมชน เช่น การเปิดพื้นที่เพื่อให้แต่ละชุมชนเผยแพร่ อัตลักษณ์ท้องถิ่น รวมทั้งมหาวิทยาลัยกรุงเทพยังได้จัดบรรยายให้ความรู้เรื่องแก่ชุมชน “โรคในชุมชนที่มีน้ำท่วมขัง และปัญหาโรคที่เกิดจากยุง” โดยวิทยากรพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งเป็น ผู้สนับสนุนรายหนึ่งของโครงการ

กลยุทธ์การเข้าถึง (Access) หมายถึง การที่องค์กรเปิดโอกาสให้ตัวแทนของสาธารณชนเข้าถึงตัวองค์กรได้ หรือการอนุญาตให้ตัวแทนของสาธารณชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจขององค์กร ในขณะเดียวกัน ตัวแทนของสาธารณชนหรือผู้นำความคิดเห็นก็เปิดโอกาสให้นักประชาสัมพันธ์ขององค์กรได้เข้าถึงด้วยเช่นกัน (Hon and J. Grunig, 1999) ในการดำเนินโครงการทั้งสองโครงการจะเห็นว่า มหาวิทยาลัยกรุงเทพได้เปิดโอกาสให้ ตัวแทนชุมชน รวมทั้งตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ เข้าร่วมประชุมเสวนาเพื่อสรุปและสร้างแนวทางการจัดกิจกรรม ในโครงการด้วยกัน และในส่วนของ การลงพื้นที่เก็บข้อมูลของคณะทำงาน พบว่า ตัวแทนชุมชนที่ให้การต้อนรับและ ร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

#### **ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ (Relational Outcomes): ตัวชี้วัดคุณภาพของความสัมพันธ์**

Hon และ J. Grunig (1999) ได้อธิบายว่า ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับ สาธารณชนจะเป็นตัวบ่งบอกว่า ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงไร จากการดำเนินโครงการพัฒนา จิตนิกสาธารณะเพื่อชุมชนของคนรุ่นใหม่ และโครงการห้องเรียนชีวิต จิตอาสา พบว่า ผลลัพธ์ในการสร้าง ความสัมพันธ์มี 3 รูปแบบ ได้แก่ ความไว้วางใจ (Trust) ความรับผิดชอบ (Commitment) และความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ความไว้วางใจ (Trust) คือ ระดับความเชื่อมั่นและไว้วางใจที่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีให้ต่อกัน และกัน จากการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม พบว่า มีตัวแทนชุมชน รวมทั้งคณาจารย์ บุคลากร และ นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพเข้าร่วมโครงการตามที่คาดหวังไว้ (ร้อยละ 76 และร้อยละ 80 ตามลำดับ) การ เข้าร่วมโครงการก่อให้เกิดการร่วมมือร่วมใจหลาย ๆ ด้านในการดำเนินโครงการ ซึ่งความร่วมมือที่เกิดขึ้นก็เกิดจาก ความไว้วางใจที่ชุมชนท้องถิ่นมีต่อมหาวิทยาลัยฯ ชุมชนมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถตอบสนองความต้องการของ ชุมชนในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น การเปิดโอกาสให้ชุมชนได้เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น หรือการสร้างรายได้ ให้แก่ชุมชนโดยการเปิดพื้นที่สำหรับจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งเกิดการ พึ่งพาอาศัย และแลกเปลี่ยนความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ซึ่งกันและกัน (Holland and Gelmon, 2003)

ความรับผิดชอบ (Commitment) หมายถึง ข้อตกลงที่จะรับผิดชอบร่วมกันระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ซึ่งเป็นข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายมีความเชื่อและความรู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับมีค่าควรแก่การทุ่มเท เวลาและพลังในการรักษาและส่งเสริมความสัมพันธ์นั้น (Hon and J. Grunig, 1999) จากการดำเนินโครงการ

ห้องเรียนชีวิต จิตอาสา ซึ่งเป็นโครงการที่สองต่อเนื่องจากโครงการแรก พบว่า ชุมชนตำบลคลองสี่ซึ่งเป็นชุมชนที่มหาวิทยาลัยฯ ได้ร่วมดำเนินโครงการแรกนั้น มีความยินดีและให้การตอบรับต่อการดำเนินโครงการที่สองเป็นอย่างดี เห็นได้จากความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมประชุมเสวนาต่าง ๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อออกแบบกิจกรรมของโครงการ ซึ่งในการดำเนินโครงการห้องเรียนชีวิต จิตอาสา นั้น ทางคณะทำงานก็ได้รับความช่วยเหลือจากชุมชนตำบลคลองสี่ช่วยทำหน้าที่ชุมชนพี่เลี้ยงร่วมกับมหาวิทยาลัยฯ ในการให้คำแนะนำปรึกษาในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Holland และ Gelmon (2003) ที่กล่าวว่า ทั้งสถาบันการศึกษาและชุมชนต่างก็ต้องมีความรับผิดชอบในการทำให้ความสัมพันธ์ที่ดีที่เกิดขึ้นระหว่างทั้งสองฝ่ายดำเนินต่อไป

ในส่วนของความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายหนึ่งเห็นความพยายามที่จะรักษาความสัมพันธ์ของอีกฝ่ายหนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ดีและมีความหมายเชิงบวก (Hon and J. Grunig, 1999) จากการประเมินผลโครงการ พบว่า โครงการแรกผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการนำประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการไปใช้ในการดำเนินชีวิตอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.42 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และคะแนนดังกล่าวได้เพิ่มสูงขึ้นในการประเมินผลโครงการปีถัดมา โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” จากผลการประเมินดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า จากการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องติดต่อกันสองปีของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ชุมชนได้เห็นความตั้งใจจริงและความพยายามของมหาวิทยาลัยฯ ในการจะสร้างความเป็นชุมชนเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ดังนั้น เมื่อมหาวิทยาลัยฯ ได้มีโอกาสทำงานร่วมกับชุมชน ชุมชนท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินโครงการของมหาวิทยาลัยฯ และคาดหวังว่าการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาลัยในปีถัด ๆ มาจะสามารถทำให้ชุมชนเข้มแข็งและมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้

## 6. ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยนี้จะเห็นได้ว่า การสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่นสามารถสร้างให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกรุงเทพและชุมชนท้องถิ่นทั้ง 6 ชุมชน จากการประเมินผลโครงการบริการวิชาการทั้ง 2 โครงการพบข้อบกพร่องหลายประการไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการขาดการรับฟังข้อมูลอย่างเพียงพอจากชุมชน การขาดการบูรณาการกับหน่วยงานหรือภาควิชาอื่น ๆ และการขาดแคลนเงินทุน ข้อบกพร่องเหล่านี้ได้กลายมาเป็นข้อพิจารณาที่สำคัญในการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้การดำเนินโครงการฯ มีความสมบูรณ์และชุมชนได้รับประโยชน์มากที่สุด

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการบริการวิชาการแก่สังคมโดยเฉพาะกับชุมชนใกล้เคียงมหาวิทยาลัยเป็นหนึ่งในหลาย ๆ พันธกิจของสถาบันการศึกษา และเชื่อได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาหลาย ๆ แห่งกำลังดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอยู่ในขณะนี้ นักวิจัยทั่วไปที่สนใจประเด็นแนวคิดการสร้างเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่นควรหยิบยกโครงการบริการวิชาการแก่สังคมโครงการต่าง ๆ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์รวบรวมเป็นความรู้ใหม่มีใช้เพียงแต่ประเมินผลโครงการเท่านั้น เพราะการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมแต่ละโครงการต่างก็มีความแตกต่างกันในด้านของวัตถุประสงค์ กระบวนการดำเนินงาน และผลสรุป ดังนั้น จากการสังเคราะห์บทเรียนที่ได้จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้จะทำให้นักวิจัยได้นำข้อสังเคราะห์ที่ได้ไปปรับปรุงและคิดค้นแนวทาง

ใหม่ ๆ ที่จะทำให้เกิดเครือข่ายภาคีพันธมิตรระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่นที่เข้มแข็งต่อไป เพราะความเข้มแข็งของชุมชน ย่อมหมายถึง การยืนอยู่ได้ด้วยลำแข้งของตนโดยมีองค์ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหลาย ๆ ภาคส่วนเป็นแนวทางในการสร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชน

## 7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ดร.พีรยา หาญพงศ์พันธุ์ คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ ที่จุดประกายแนวคิดในการเขียนบทความวิจัยเรื่องนี้

## 8. เอกสารอ้างอิง

- กนกภรณ์ ชูเชิด. (2547). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.ลิฟวิง จำกัด.
- เกரியศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2544). *ชุมชนนิยม: ฝ่าวิกฤตชุมชนล่มสลาย*. กรุงเทพมหานคร: ส. เอเชียเพลส.
- ผาสุก พงษ์ไพจิตร. (2554). *ภาพรวมของความเหลื่อมล้ำและความไม่เป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการพื้นฐานของประเทศไทย*. สืบค้นวันที่ 19 มีนาคม 2555, จาก [http://www.cca.chula.ac.th/lecture\\_series/inequality-injustice.html](http://www.cca.chula.ac.th/lecture_series/inequality-injustice.html)
- พีรยา หาญพงศ์พันธุ์. (2553). *การประชาสัมพันธ์กระบวนทัศน์ใหม่กับการพัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างชุมชนเรียนรู้ร่วมกัน*. สืบค้นวันที่ 19 มีนาคม 2555 จาก <http://images.publicrelationsbu.multiply.multiplycontent.com>
- ศุภวัลย์ พลายน้อย. (2547). *จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการสู่...การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.ลิฟวิง จำกัด.
- Broom, G.M., Casey, S. and Ritchey, J. (2000). Concepts and theory of organization-public relationships. In J.A. Ledingham and S.D. Bruning (Eds.), *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations* (pp. 3-22). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Center, A.H. and Jackson, P. (2002). *Public relations practices: Managerial case studies and Problems (6<sup>th</sup> ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Grunig, J.E. and Huang, Y.H. (2000). From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations strategies, and relationship outcome. In J.A. Ledingham and S.D. Bruning (Eds.), *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations* (pp. 23-53). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, J.E. and Hung, C.R. (2002, March). *The effect of relationships on reputation and reputation on relationships: A cognitive, behavioral study*. Paper presented at the PRSA Educator's Academy 5<sup>th</sup> Annual International, Interdisciplinary Public Relations Research Conference, Miami, Florida.

- Hon, L.C. and Grunig, J.E. (1999). *Guidelines for measuring relationships in public relations*. Gainesville, FL: The Institute for Public Relations, Commission on PR Measurement and Evaluation.
- Honlind, B.A. and Gelmon, S. (2003, April). *Community-university partnerships: What do we know?* Paper presented to a national symposium, San Diego, CA.
- Huang, Y.H. (1997). *Public relations strategies, relational outcomes, and conflict management strategies*. Unpublished doctoral dissertation, University of Maryland, College Park.
- \_\_\_\_\_. (2001). OPRA: A cross-cultural, multiple-item scale for measuring organization-public relationships. *Journal of Public Relations Research*, 13, 61-90.
- Kruckeberg, D. and Starck, K. (1988). *Public relations and community: A reconstructed theory*. New York: Praeger.
- Kysiak, R. (1986). The role of the university in public-private partnerships. In Davis, P. (Ed.), *Public-private partnerships: Improving urban life*. New York City: The academy of political science.
- Ledingham, J.A. and Bruning, S.D. (Eds.) (2000). *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Stanton, T.K. (2003, April). *Community-university partnerships: What do we know?* Paper presented to a national symposium, San Diego, CA.
- Tripathi, S.K, Rathnam, B.V. and Tripathi, S.L. (2000). *Integrating community partnership perspective in university functions: A strategic approach to strengthen university-community linkage*. Retrieved March 19, 2012, from [www.col.org/pcf6/fp/zTZ2113.doc](http://www.col.org/pcf6/fp/zTZ2113.doc)