

บรรณาธิการแถลง

สวัสดีค่ะ

วารสารวิจัยสถาบัน มข. ฉบับนี้เป็นวารสารฉบับที่ 2 ที่เปิดโอกาสให้นักวิจัยสถาบันได้มีเวทีตีพิมพ์ตามที่วารสารวิจัยสถาบัน มข. ได้กำหนดขอบเขตของบทความวิจัยสถาบันที่กว้าง รวมไปถึงการวิจัยด้านการเรียนการสอนหรือหลักสูตร ที่คาดหวังว่าจะมีนวัตกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้นในเวทีทางการศึกษาและเป็นเวทีของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะช่วยให้องค์กร หรือสถาบันต่างๆ มีการพัฒนาแบบก้าวกระโดด และการต่อยอดขยายผลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยสถาบัน

วารสารวิจัยสถาบัน มข. ฉบับนี้ เป็นฉบับที่ 2 ใน 3 ฉบับของปี ประจำเดือน พฤษภาคม - สิงหาคม 2556 ซึ่งทางกองบรรณาธิการมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาวารสารวิจัยสถาบัน มข. ให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามเกณฑ์หรือเงื่อนไขของการรับรองในฐานดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย หรือ Thai-Journal Citation Index (TCI) นำไปสู่การยกระดับผลงานวิจัยสถาบันของไทย รวมถึงการเป็นฐานข้อมูลความรู้ด้านการวิจัยสถาบันของประเทศ

สำหรับบทความในฉบับนี้จะเป็นบทความวิจัยเกือบทั้งหมด ซึ่งกองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสมาชิกจะได้รับประโยชน์จากวารสารฉบับนี้ นำไปต่อยอดขยายผล และจุดประกายการวิจัยสถาบันในองค์กรหรือสถาบัน เพื่อความก้าวหน้า การเจริญเติบโต และยั่งยืน

เจียมจิต แสงสุวรรณ

รายชื่อกองบรรณาธิการ และฝ่ายจัดการ
วารสารวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ที่ปรึกษา	ศ.นพ.วีระชัย	โค้วสุวรรณ
บรรณาธิการ	รศ.ดร.เจียมจิต	แสงสุวรรณ
รองบรรณาธิการ	นายภูมิภักดิ์	พิทักษ์เชื่อนจันทร์

กองบรรณาธิการ

ศ.นพ.สมบูรณ์	เทียนทอง
รศ.นพ.สุรพล	วีระศิริ
รศ.ดร.คงศักดิ์	ธาตุทอง
ผศ.ดร.ภาวดี	ภักดี
ผศ.ดร.ดุยฉวี	อายุวัฒน์
ผศ.ดร.ปณิธาน	พีรพัฒนา
อ.ศักดิ์ชัย	เจริญศิริพรกุล
นายเรืองชัย	จรุงศิริวัฒน์
นางอุบล	จ้วงพานิช

• ฝ่ายจัดการ

ฝ่ายประสานงานและจัดส่งเอกสาร

นางรัชนี	รุ่งวงษ์
นางสุณิษา	แสงเหลา

เทคนิคและสื่อออนไลน์

นายเกียรติภูมิ	กฤตเวทิน
นางสาวจิตติภา	ศรีวัชรนทรัพย์

สารบัญ

ปัจจัยสำเร็จของการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

ดร.ประยุทธ์ ชูสอน, เชษฐา โพธิ์ประทับ, สุวิต ผิวน้ำคำ, บุญคงศิลป์ วานมนตรี89

สภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12

ภัสกร นุ่นปาน107

ตัวชี้วัดความสำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ภาวนา กิตติวิมลชัย117

การวิจัยภาวะหนี้สินของบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น : กรณีศึกษา บุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มณูญ บรรณวงศิลป์, อัสนีย์ ฐานสันโดษ, ประดิษฐ์ ศรีตระกูล129

การรับรู้สิทธิด้านบริการสุขภาพ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิลาวัณย์ อุ่นเรือน137

ระบบการบริหารจัดการภายใน ของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

อศิรุจ ทวีทุน145

ศึกษาระดับความรู้และความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่ง
เอกสารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อรุณี ดั่นกันยา, อัญชัญ เครือสุวรรณ, ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์157

การบริหารจัดการอาคารสถานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ยุพดี เจริญสว่าง, สมบัติ แสงพล167

การวิเคราะห์แนวโน้ม เวลาและขนาดข้อมูลในการเบิกจ่ายงบประมาณโดยใช้โปรแกรม 3 มิติ

สฤกษ์ เรืองธรรม, วชรินทร์ รุ่งวิริยะวิทย์, อรุณี เขียวสุกรพงษ์,
อุกฤษฏ์ เขื่อนแก้ว, จักรพงษ์ ไชยวงษ์175

ระยะเวลาการส่งคืนเวชระเบียนผู้ป่วยในที่สรุปครบถ้วน ของภาควิชาอายุรศาสตร์ อัญชัย เครือสุวรรณ.....	185
การประยุกต์ใช้ Appreciative Inquiry ในงานวิจัยจากงานประจำและงานวิจัยสถาบัน ดร.ภิญโญ รัตนพันธุ์.....	191



KKU isr.j. 2013; 1 (2) : 89-106

[http : //irj.kku.ac.th](http://irj.kku.ac.th)

ปัจจัยสำเร็จของการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

The Success Factors of National Research University : Casestudy of Khon Kaen University

ดร.ประยุทธ์ ชูสอน*

เชษฐา โพธิ์ประทับ, สุวิต ผิวน้ำคำ, บุญคงศิลป์ วานมนตรี**

* อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** 1. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี 2. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน คณะพยาบาลศาสตร์
3. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

การวิจัยเป็นภารกิจสำคัญของมหาวิทยาลัย การวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนและพัฒนาทั้งนักวิจัยและคุณภาพของผลงานวิจัย จะนำไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย การศึกษาปัจจัยสำเร็จของการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น และ 2. เพื่อนำเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายวิจัยที่ส่งผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายได้แก่ มหาวิทยาลัยวิจัย 10 แห่ง นักวิชาการ 12 คน และผู้เชี่ยวชาญการวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น 32 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบบันทึกข้อมูลและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและใช้การสังเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดทางการบริหารมหาวิทยาลัยวิจัยเป็นประเด็นสำคัญของการวิจัย ผลการวิจัย ปัจจัยสำเร็จของการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย มี 11 ปัจจัย ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านความตระหนักและการเตรียมความพร้อม 2. ปัจจัยด้านนโยบาย แผนยุทธศาสตร์และเป้าหมาย 3. ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรวิจัย 4. ปัจจัยด้านองค์การบริหารงานวิจัย 5. ปัจจัยด้านการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน 6. ปัจจัยด้านการจัดสรรงบประมาณและแหล่งทุน 7. ปัจจัยด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้และฐานข้อมูลทางการวิจัย 8. ปัจจัยด้านการกระตุ้นหรือแรงจูงใจแก่บุคลากรวิจัย 9. ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรสินทางปัญญา 10. ปัจจัยด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ และ 11. ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลการวิจัย ข้อเสนอแนะสำคัญ มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยในระดับมหาวิทยาลัย คณะ/หน่วยงาน แผนกลยุทธ์การวิจัย แผนปฏิบัติการวิจัย ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย โครงสร้างองค์กรและการบริหารองค์กรด้านการวิจัย ระบบการบริหารงบประมาณ และทรัพยากรการวิจัย สนับสนุนเงินทุนอุดหนุนการวิจัย การพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ การนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมทางวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติ

Abstract

Research was universities' mission , researchers and research output must be supported and developed for national research university. The success factors of national research university : case study of Khon Kaen

University aims were; 1. The examined success factors of national research university and 2. The suggestion of research policies for national research university. The Qualitative research design ; the targets groups were ; 10 research universities; 12 expertise ; and 32 expertise in KKU. The tool for collecting data were data collecting form and semi-interview. Data synthesis by national research university administration conceptual framework. The finding : The 11 success factors of national research university were; 1. the awareness and preparing factors, 2. policies, strategies planning, and targets, 3. researcher development, 4. research organization management, 5. curriculum and instruction development, 6. budgeting and research fund, 7. resource of knowledge and data base of research, 8. motivation to researcher, 9. intellectual property management, 10. network and public relation development, and 11. monitoring and evaluation research. The suggestion ; Research policies and strategies for university faculties and staffs, research strategies planning and action plan supporting and promotion to distribute research output. Structure and administration research organization, budgeting and research resources, research funding, researcher development, research presentation in national and international conference.

คำสำคัญ: มหาวิทยาลัยวิจัย, ปัจจัยสำเร็จ, บทบาทการวิจัยของมหาวิทยาลัย, การวิจัยเชิงคุณภาพ

keywords: research university, success factors, university research mission, qualitative research.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่ใช้สติปัญญาเพื่อค้นคว้าหาความรู้ มีการแลกเปลี่ยนถกเถียงทางความคิดอย่างเป็นอิสระ เป็นศูนย์กลางการผลิต “ปัญญา” ที่มีใช้เพียงความรู้เชิงบูรณาการ เป็นความรู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมเป็นพื้นฐาน รวมทั้งมีหน้าที่ผลิต “บัณฑิต” หรือผู้ที่สร้างความรู้ให้แก่สังคม เน้นการทำวิจัยควบคู่ไปกับการจัดการเรียนการสอน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยมาเสริมสร้างภูมิปัญญาและประสบการณ์ทางวิชาการให้กับคณาจารย์และนักศึกษา พัฒนาระบบ การเรียนการสอนเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ พัฒนาองค์ความรู้พื้นฐานเพื่อการต่อยอดอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนหนึ่งที่วัดระดับคุณภาพและศักยภาพของคณาจารย์ พัฒนาคณาจารย์ใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของประเทศ (ปรัชญา เวสารัชช, 2546)

มหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ควรมีบทบาท 1. บทบาทภายในของมหาวิทยาลัยเอง ได้แก่ 1) สร้างวิสัยทัศน์และพันธกิจด้านการวิจัยและนวัตกรรม 2) สร้างระบบบริหารจัดการงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ 3) สร้างโครงสร้างพื้นฐาน

เพื่อการดำเนินงานวิจัยและนวัตกรรม เช่น ตั้งหน่วย/ศูนย์/สถาบันวิจัย 4) สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดกลุ่มวิจัยในด้านต่างๆ ซึ่งทำงานวิจัยและนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ 5) สร้างระบบพัฒนานักวิจัยหลังปริญญาเอก ระบบพัฒนานักวิจัยและอาจารย์ 6) สร้างหลักสูตรปริญญาเอกที่มีคุณภาพสูง และผลิตอาจารย์/นักวิจัยที่มีคุณภาพและสมรรถนะสูง 7) สร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพสูงระดับสากล (องค์ความรู้และเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์และแก้ปัญหาของภาคการผลิต สังคม และประเทศ) 2. บทบาทภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ 1) สร้างเครือข่ายและความเชื่อมโยงกับภาคการผลิตที่แท้จริง เช่น ด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และบริการ 2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ 3) สร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์เพื่อถ่ายทอดให้แก่ภาคการผลิต สังคม ชุมชน และประชาชน 4) สร้างความเข้มแข็งให้กับมหาวิทยาลัย กลุ่มอื่น โดยการสร้างเครือข่ายวิจัยและพัฒนา และการผลิตบุคลากร 5) สร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงแก่ประเทศอย่างยั่งยืนบนฐานความรู้การวิจัยและนวัตกรรม

สำหรับมหาวิทยาลัยขอนแก่น นับได้ว่ามีความพร้อมที่จะเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ จากนโยบายการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในอีก 4 ปีข้างหน้า จากพันธกิจและนโยบายในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น (พ.ศ. 2554 - 2558) เพื่อให้มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด จำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ผลักดันนโยบายการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ (Strategic Direction) ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในอีก 4 ปีข้างหน้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ อันดับ 1 ใน 3 ของประเทศ อันดับ 1 ใน 80 ของเอเชีย และอันดับ 1 ใน 400 ของโลก จากการที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็น 1 ใน 9 ของมหาวิทยาลัยที่ได้รับคัดเลือกเป็น มหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ฝ่ายวิจัยและการถ่ายทอดเทคโนโลยี เห็นว่าการมีแผนยุทธศาสตร์จากนโยบายการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และการ ศึกษาความ ต่างๆ ของฝ่ายวิจัยและการถ่ายทอดเทคโนโลยี สำนักบริหารการวิจัย สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากร สิ่งแวดล้อมและคณะกรรมการขับเคลื่อนงานวิจัยมหาวิทยาลัย จะสามารถนำภารกิจไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ และการวางแผนยุทธศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ทุกปัจจัยที่คาดว่าจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และที่จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยทั้งในแง่ของโอกาส อุปสรรค เพื่อเป็นการบอกทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นอย่างชัดเจน เพื่อยึดถือและปฏิบัติในอนาคต

การพัฒนาและยกระดับเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยที่มีคุณภาพ จะต้องผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพสูง มีประโยชน์และมีผลกระทบ ไม่ใช่แค่เฉพาะในด้านวิชาการ เช่น การได้รับตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติที่มีผลกระทบในเชิงอ้างอิงสูง การจดสิทธิบัตร การได้รับการอ้างอิงจำนวนมาก การได้รับรางวัลหรือการยอมรับในวงวิชาการเท่านั้น แต่ต้องมีผลกระทบในเชิงการใช้ประโยชน์ได้จริงในภาคการผลิต บริการ สังคม ชุมชน และประชาชน เพื่อช่วยสร้างความเข้มแข็งความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองของสังคมและประเทศด้วย

(เพทาย เข็นจิตโสมนัส, 2552) นอกเหนือจากการสร้างผลิตผลและผลกระทบอื่นๆ ได้แก่การพัฒนาและผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและสมรรถนะสูงในทุกกระดับ และต้องมีการสร้างเครือข่ายทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในกลุ่มอื่น การช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาและอุดมศึกษา การสร้างภาพพจน์ดีให้แก่ประเทศในด้านความเข้มแข็งทางวิชาการ การมีภูมิปัญญาสูง ความก้าวหน้าทันสมัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ และด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยรากฐานของมหาวิทยาลัยวิจัย คือ มีอาจารย์และบุคลากรด้านการวิจัยที่มีคุณภาพและสมรรถนะสูง การมีระบบกลไกและโครงสร้างด้านงานวิจัยที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ และการมีกิจกรรมด้านงานวิจัยอย่างจริงจัง เข้มข้นและเข้มแข็ง เพื่อการผลิตผลงานวิจัยที่มีผลกระทบและคุณภาพสูง มีเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยอื่นทั้งภายในและต่างประเทศ มีเครือข่ายเชื่อมโยงการสร้างโจทย์วิจัยและการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์กับภาครัฐ ภาคการผลิต ภาคธุรกิจ ภาคสังคมและภาคชุมชน มีหน่วยงานบริหารจัดการทรัพยากร สิ่งแวดล้อมและสิทธิบัตรและหน่วยงานเชื่อมต่อจากงานวิจัยและนวัตกรรมสู่การประยุกต์เชิงพาณิชย์และการถ่ายทอดสู่ภาคธุรกิจและเอกชน

ในสภาพปัจจุบัน อุปสรรคที่สำคัญของการก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยคือ 1. การขาดแคลนอาจารย์ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ 2. สัดส่วนอาจารย์ของระดับปริญญาเอกน้อยและขาดแคลนอาจารย์ที่มีความรู้และทักษะด้านการวิจัย 3. ภารกิจด้านการวิจัยน้อยกว่าภารกิจด้านการเรียนการสอน 4. ขาดงบประมาณ ครุภัณฑ์ และบุคลากรสนับสนุนด้านการวิจัยและนวัตกรรม 5. ขาดบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมและปัจจัยเกื้อหนุนด้านการวิจัย 6. ขาดศักยภาพในการผลิตบุคลากรระดับสูงซึ่งสัมพันธ์กับการวิจัยและนวัตกรรม 7. ขาดศักยภาพในการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และ 8. ขาดหน่วยงานที่จะเชื่อมโยงและนำผลการวิจัยไปพัฒนาทั้งในภาคการผลิตและภาคสังคม

ผู้วิจัยมีประเด็นข้อสงสัยอีกว่า แล้วทิศทางวิธีการหรือกระบวนการ การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่กำหนดไว้นั้นจะเป็นความจริงขึ้นมาได้อย่างไร มหาวิทยาลัยขอนแก่นจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์หรือวิธีการอย่างไร มีปัจจัยสำคัญอะไรที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยขอนแก่นซึ่งเป็นชุมปัญญาแห่งอีสาน ผู้วิจัยเห็นความสำคัญในการตอบโจทย์ปัญหาวิจัย เพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางหรือนโยบาย ยุทธศาสตร์ ตลอดจนมาตรการต่างๆ ที่ทำให้บุคลากรของคณะและหน่วยงานมีความตื่นตัวกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง สร้างสรรค์กระบวนการเรียนรู้ จัดสร้างองค์กรหรือเครือข่ายมุ่งสู่การนำมหาวิทยาลัยขอนแก่นไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย อาจจะเป็นแรงกระตุ้นหรือการนำไปสู่การแสวงหาทางออก หรือ เพิ่มกระแสของการสร้างปัจจัยสำคัญที่จะนำพามหาวิทยาลัยขอนแก่นไปสู่แสงสว่างทางปัญญาของการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสำเร็จที่ส่งผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ส่งผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ยังขาดความกระจ่างชัดในทิศทางหรือกระบวนการนำไปสู่เป้าหมายการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ในเบื้องต้นนี้ผู้วิจัยขอยึดกรอบแนวความคิดบทบาทของมหาวิทยาลัยวิจัยของ เพทาย เชนิจิตโสมนัส (มีนาคม 2552 : Online) ที่อธิบายถึงการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติไว้ 22 ประเด็นที่สำคัญ ซึ่งผู้วิจัยนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยมหาวิทยาลัยวิจัย 10 แห่ง นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัย 13 คน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 32 คน

ตัวแปรที่ศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรปัจจัยสำเร็จที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติที่จะศึกษาไว้ 22 ตัวแปร เมื่อได้ศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์เอกสารอย่างชัดเจนแล้ว อาจจะมีตัวแปรปัจจัยสำคัญที่จะนำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

4. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัยวิจัย คือ มหาวิทยาลัยที่ให้ความสำคัญกับการวิจัยและนวัตกรรม เพื่อสร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยี นำมาถ่ายทอด และผลิตบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถระดับสูง

มหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ คือ มหาวิทยาลัยวิจัยที่มีคุณภาพระดับโลกในบริบทและเอกลักษณ์ของความเป็นไทย เป็นฐานของการพัฒนาภาคการผลิต เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ ช่วยยกระดับคุณภาพของอุดมศึกษาในทุกกลุ่มและทุกระดับ ส่งผลให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาระดับภูมิภาค และมีขีดความสามารถการแข่งขันที่สูงขึ้น

ปัจจัยสำเร็จของมหาวิทยาลัยวิจัย หมายถึง ปัจจัยที่บ่งบอกถึงความสำเร็จในการบริหารงานวิจัยเพื่อนำมหาวิทยาลัย ไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ปัจจัยสำเร็จที่สามารถบ่งชี้การตัดสินใจในการเลือกหรือไม่เลือกดำเนินการบริหารงานวิจัยและการติดตามประเมินผลการวิจัย ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย
2. ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จของการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยเพื่อนำไปสู่การบริหารงานวิจัยให้มีศักยภาพ มาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. เป็นการกระตุ้นให้อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญแห่งตนเองภายใต้บทบาทหน้าที่ แสวงหาความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพการวิจัยของอาจารย์และบุคลากร ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และการวิจัย
4. เป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้พัฒนาคุณภาพของอาจารย์ด้านการทำวิจัยได้เต็มตามศักยภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการงานวิจัยเพื่อยกระดับมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยได้ในอนาคต

6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยกับบทบาทของมหาวิทยาลัย บทบาทของการวิจัยในประเทศ 5 ด้าน ดังนี้ 1) การวิจัยเพื่อสร้างความรู้ใหม่ เป็นการสร้างความรู้ใหม่ที่จำเป็นต้องใช้ในการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาประเทศ ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญในการแก้ปัญหาและในการพัฒนาในหลายแง่มุม การรู้สาเหตุของปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาแต่ละเรื่องแต่ละด้าน การรู้ทางเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหา ข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก การปฏิบัติในการแก้ปัญหาให้เป็นผล การแก้ปัญหาในขั้นตอนการปฏิบัติ การประเมินผลการปฏิบัติ ตลอดจนการปรับกลไกหรือวิธีการในการแก้ปัญหา 2) การวิจัยเพื่อจัดการความรู้ ปัจจุบันความรู้ใหม่เกิดขึ้นมากมายและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วความรู้ยังมีลักษณะคล้ายมีชีวิตคือ เกิดใหม่ได้ ใช้งานได้ และดับได้ ความรู้บางอย่างที่ใช้ได้อยู่ในเวลาหนึ่งจะกลายเป็นสิ่งที่ไม่จริงไม่ใช่ความรู้และใช้ไม่ได้ในเวลาต่อไป ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการย่อยความรู้และปรับให้อยู่ในรูปที่ใช้ได้ง่าย และกระบวนการในการย่อยความรู้ต้องอาศัยกระบวนการวิจัยทั้งการวิจัยเอกสารหรือวิจัยข้อมูล 3) การวิจัยเป็นเครื่องมือในการศึกษาด้วยวิธีทอ้งจำยอมไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีการสร้างสมรรถนะในการหาเลือกพิจารณา และใช้ความรู้ การสอนทั้งในระดับพื้นฐานและระดับอุดมศึกษานั้น การบรรยายต้องไม่ใช่วิธีหลักที่ผู้เรียนเพียงฟัง จด และท่องจำข้อความรู้จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจ

และรู้เท่าทันความรู้ การเรียนด้วยตนเองที่อาศัยการสืบสอบและค้นคว้านอกตำราเรียนด้วย โดยใช้กระบวนการวิจัยเป็นเครื่องมือในการค้นหา ตีค่าและเลือกเลือกการศึกษาด้วยการวิจัยเป็นฐานจะช่วยทำให้ได้บุคคลที่มีวิจรรณญาณสามารถคิดเป็น ทำเป็นและแก้ปัญหาเป็น ตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถสร้างนวัตกรรมได้เมื่อไปปฏิบัติงานใดๆ ก็สามารถติดตามและใช้ความรู้ที่ทันสมัยได้ 4) การวิจัยเป็นเครื่องมือในการสร้างพลังผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ หากเรียนรู้และใช้กระบวนการวิจัยก็จะสามารถประเมินงานของตนเอง มีความคิดริเริ่มและนวัตกรรมในการปรับปรุงงานของตนเอง เป็นพลังในการทำให้สามารถปฏิบัติงานของตนเองได้ดียิ่งขึ้น 5) การวิจัยเป็นเครื่องย่นดัชนีขับเคลื่อนการแข่งขัน การวิจัยเป็นเครื่องมือในการสร้างความสามารถในการแข่งขันทั้งในระดับชาติ ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล หากประเทศไทยมีระบบการศึกษาที่ดี ใช้การวิจัยเป็นเครื่องมือสร้างทรัพยากรบุคคลให้เป็นผู้มีปัญญาและความสามารถ ตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม มืองค์กรที่เรียนรู้ มีการวิจัยและพัฒนา สร้างผลผลิตที่มีความใหม่มีคุณภาพดีขึ้นกว่าผลผลิตเดิมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถใช้และสร้างเทคโนโลยีขั้นสูงและใช้ภูมิปัญญาไทยได้อย่างเหมาะสม (จรัส สุวรรณเวลา : 2545)

สถาบันอุดมศึกษาต้องพยายามรักษาสมดุลระหว่างการสอนและวิจัยไว้ให้ได้จะเห็นได้ว่าการศึกษาเป็นรากฐานในการพัฒนาสังคม สามารถแสดงบทบาทเพื่อสนองต่อการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับงานทั้งทางด้านวัตถุและด้านวัฒนธรรมสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นแกนหลักในการจัดการเรียนการสอนรวมถึงมีบทบาทหน้าที่ในการวิจัย ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ในการผลักดันการวิจัยให้มีความก้าวหน้าทัดเทียมกับนานาประเทศประชาชาติ (เวสารัชช (2546) กล่าวว่า มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่พัฒนากำลังคนรุ่นใหม่ให้สนองความต้องการของประเทศ ความคาดหวังที่สังคมมีต่อมหาวิทยาลัยในการพัฒนาคนรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพสำหรับสังคมแห่งการเรียนรู้จึงมุ่งไปที่คุณภาพของ ผลงานวิจัย บัณฑิต คณาจารย์

และรวมไปถึงคุณภาพของผลผลิตที่เกี่ยวข้องเช่นคุณภาพของวิทยานิพนธ์และบริการวิชาการ การพัฒนากิจกรรมส่งเสริมงานวิจัยและผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยจึงเป็นยุทธศาสตร์สำคัญ

พันธกิจนี้แม้จะเป็นพันธกิจหลักของอุดมศึกษาอยู่แล้ว แต่ไม่ได้เน้นอย่างจริงจัง ในปฏิญญาฉบับนี้ได้กล่าวไว้ชัดเจนว่า จุดมุ่งหมายของอุดมศึกษาจะต้องส่งเสริมงานวิจัยและใช้ความรู้จากการวิจัยนั้นช่วยพัฒนาสังคมทั้งในด้านวัฒนธรรม สังคมและเศรษฐกิจทั้งจะต้องส่งเสริมการวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีควบคู่ไปกับการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์ และการสร้างสรรค์ทางศิลปะ การเปลี่ยนแปลงนี้จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงจุดเน้นของวิชาการครั้งสำคัญ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบการจูงใจและรางวัลในระบบการบริหารบุคคลด้วยเช่นกัน ผู้สอนจะต้องมีการวิจัยค้นคว้าอยู่เสมอ เพื่อจะทำให้ผู้เรียนมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลาแม้ระดับอุดมศึกษาจะมีข้อกำหนดในเรื่องของเสรีภาพทางวิชาการ แต่ก็จะไม่อยู่ในฐานที่จะดำเนินการผิดกฎหมาย โดยเฉพาะสาระของกฎหมายที่เน้นความเหมาะสมสมบูรณ์ของกิจกรรมทางการศึกษาที่ควรจะเป็น โดยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่ากระบวนการทางวิชาการของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปในทิศทางของการสร้าง การประยุกต์ การวิจัยและการส่งเสริมให้กระบวนการของการสร้างความรู้ขึ้นในสังคมของเรามากยิ่งขึ้น (ไพฑูริย์ สินลารัตน์ :2542)

เป้าหมายด้านการวิจัยในแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2543-2557 แผนอุดมศึกษาระยะยาวถือเป็นแผนแม่บท (master plan) ที่กำหนดทิศทางเพื่อกำกับการพัฒนาอุดมศึกษาให้เป็นสถาบัน การศึกษาระดับสูงที่มีคุณภาพ สามารถผลิตทรัพยากรมนุษย์ระดับสูงที่มีคุณภาพทัดเทียมนานาชาติ และเป็นแหล่งรวบรวมของผู้ทรงคุณวุฒิที่สามารถชี้นำ ผลักดันและสนับสนุนการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนฐานความรู้ (knowledge-based economy) มากยิ่งขึ้น เศรษฐกิจ ฐานะหรือความมั่งคั่ง ความเป็นอยู่ดี วิถีชีวิตและคุณภาพของประชาชนในชาติ

จะผูกพันกับศักยภาพ ในการแข่งขันระหว่างประเทศในด้านต่างๆ โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจ ดังนั้นเป้าหมายของการพัฒนาอุดมศึกษาในระยะยาว จึงหมายถึงการยกระดับความสามารถของประเทศ ซึ่งจะไม่พัฒนาเพียงเฉพาะศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและบริการโดยตรงเท่านั้น แต่รวมถึงศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2543 - 2557) มีความมุ่งหวังว่าแผนอุดมศึกษาระยะยาวจะทำให้สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงให้ประเทศไทยมีระบบเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนรากฐานความรู้และนำไปสู่การเป็นสังคมการเรียนรู้ (learning society) ที่บุคคลทั้งหมดในชาติมีความเชื่อความผูกพัน และยอมรับว่าบุคคลจำเป็นต้องผ่านกระบวนการศึกษา การฝึกหัด หรือการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างรากฐานกำลังคน (work force) ให้มีขนาดที่เหมาะสมเพียงพอต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาอุดมศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางในการพัฒนาประเทศ รวม 5 เป้าหมายคือ 1) เป้าหมายการสร้างกำลังคน 2) เป้าหมายด้านการวิจัย 3) เป้าหมายการพัฒนาระบบอุดมศึกษา 4) เป้าหมายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 5) เป้าหมายด้านทรัพยากร ปรัชญา เวสารัชช์ (2545) ยังได้กล่าวถึงบทบาทการส่งเสริมกิจกรรมวิจัยในมหาวิทยาลัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การจัดให้มีมหาวิทยาลัยวิจัย (Research University) ซึ่งมีความชัดเจนทั้งในด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่เอื้อให้เกิดการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยวิจัยต้องมีความสามารถ มีอิสระและมีความริเริ่มสร้างสรรค์ในการประสานและผลักดันงานวิจัยใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำผลการวิจัยไปแนะนำให้ภาคอุตสาหกรรม ภาคเอกชน และภาคประชาชนได้รับทราบเพื่อประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ทั้งนี้ผลผลิตส่วนหนึ่งที่ได้จากมหาวิทยาลัยวิจัยคือ การสร้างกำลังคนรุ่นใหม่ที่มีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติงานวิจัยเพื่อป้อนเข้าสู่มหาวิทยาลัยต่างๆ และภาคอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดทำ “โครงการส่งเสริมการวิจัยในอุดมศึกษาและการพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ” เสนอต่อรัฐบาล ภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 (แผนฟื้นฟูเศรษฐกิจระยะที่ 2) เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยของประเทศไทยให้มีคุณภาพระดับโลก สามารถเป็นฐานในการเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาในภูมิภาค (Regional Education Hub) และมีบทบาทในการยกระดับคุณภาพอุดมศึกษารวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ดำเนินการ

โครงการพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ จะสนับสนุนมหาวิทยาลัยที่มีความเข้มแข็ง จำนวน 9 แห่ง เพื่อพัฒนาเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ส่วนโครงการส่งเสริมการวิจัยในอุดมศึกษาจะดำเนินการเพื่อส่งเสริมการวิจัยทั้งระบบอุดมศึกษา โดยใช้ระบบการให้ทุนเพื่อการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรควบคู่กับการผลิตผลงานอย่างครบวงจรเป็นฐานการพัฒนา และเป็นการผลิตผลงานที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยแต่ละกลุ่ม โครงการส่งเสริมการวิจัยในอุดมศึกษาและการพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2552 (โครงการ SP2) ของ สกอ. ที่ได้รับจัดสรรงบประมาณทั้งสิ้น 12,000 ล้านบาท โดย สกอ. แบ่งงบประมาณดังกล่าวเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1. งบประมาณ 9,000 ล้านบาท สำหรับกลุ่มมหาวิทยาลัยแห่งชาติ โดยมีการคัดเลือกมหาวิทยาลัยแห่งชาติ ประจำปี 2553 จากที่เสนอตัวมาทั้งหมด 15 แห่ง คัดเลือกเหลือเพียง 9 แห่ง ได้แก่ 1) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) มหิดล 3) เกษตรศาสตร์ 4) ธรรมศาสตร์ 5) เชียงใหม่ 6) ขอนแก่น 7) สงขลานครินทร์ 8) เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ 9) เทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งมหาวิทยาลัยทั้ง 9 แห่งจะได้รับการสนับสนุนงบประมาณรวมตั้งแต่ 2553-2555 จำนวน 9,000 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยที่เน้นงานที่ตอบสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ที่จะช่วยให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เน้นงานวิจัยที่นำมาใช้ได้จริงไม่ว่าจะเป็น

งานวิจัยในภาคอุตสาหกรรม เกษตร หรืออื่นๆ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจะต้องรักษาปริมาณงานวิจัยให้มีจำนวนไม่น้อยกว่าเดิม หรืออย่างต่ำไม่น้อยกว่าปีละ 100 เรื่อง รวมทั้งต้องรักษาอันดับให้ติด 1 ใน 500 ของมหาวิทยาลัยระดับโลก โดยจะมีการประเมินผลทุก 6 เดือนและทุกปี และหากมหาวิทยาลัยใดไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ที่วางไว้ได้ ก็จะถูกถอดออกจากการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ และงบประมาณ 3,000 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยรัฐ อีก 69 แห่งที่เหลือ ให้ทำวิจัย โดยงานวิจัยที่จะสนับสนุนนั้น เน้นงานวิจัยที่นำมาใช้ได้จริงและเป็นงานวิจัยที่สามารถตอบโจทย์ชุมชน ท้องถิ่น งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ และ SMEs หรือรัฐวิสาหกิจขนาดย่อม ทั้งนี้ หากมหาวิทยาลัยที่เหลือสามารถผลิตงานวิจัยได้ตามเกณฑ์ หรือสามารถติด 500 อันดับ ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก ก็จะได้รับประกาศเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ในปีต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภาพอนาคตการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีองค์ประกอบและตัวบ่งชี้หลักของการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยไว้ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านงบประมาณ ประกอบด้วยดัชนีบ่งชี้ได้แก่ การกำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุกในการเพิ่มทุนสนับสนุนงานวิจัย จัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับธรรมชาติงานวิจัยในแต่ละสาขาวิชา และการแสวงหาแหล่งทุนบริจาคจากหน่วยงานภายนอก 2. ด้านบุคลากร ประกอบด้วยดัชนีบ่งชี้ได้แก่ การเร่งสร้างบุคลากรระดับผู้เชี่ยวชาญให้ได้รับทุนศึกษาต่อวิชาชีพ จ้างนักบริหารมืออาชีพมาประจำหรือเป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัย ศึกษาเชิงเปรียบเทียบศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางกับต่างประเทศ เพื่อพัฒนาศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางของมหาวิทยาลัย 3. ด้านการเรียนการสอน ประกอบด้วยดัชนีบ่งชี้ ได้แก่ เร่งจัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติการตามบริบทของแต่ละคณะ ปรับฐานการผลิตบัณฑิตไปสู่การศึกษาระดับบัณฑิต ปรับโครงสร้างการจัดหลักสูตร การรับเข้าและกระบวนการเรียนการสอนเน้นการวิจัยมากขึ้น และ 4. ด้านการบริหารงานวิจัย ประกอบด้วยดัชนีบ่งชี้ ได้แก่ การมีภาวะผู้นำทางการวิจัยของผู้บริหารทุกระดับ กำหนด

วิสัยทัศน์และพันธกิจร่วมที่ชัดเจนเป็นระบบและเอกภาพ สร้างระบบเครือข่ายการวิจัยกับหน่วยงานที่มีความชำนาญการวิจัยและส่งเสริมการวิจัยหลังปริญญาเอก (ถนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข, 2549) คุณลักษณะและปัจจัยในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการสนับสนุนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพด้านการวิจัย 2) การกำหนดมาตรการทางการดำเนินงานให้ชัดเจนและปฏิบัติได้ทุกระดับ 3) การบริหารที่คล่องตัว 4) เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอกควบคู่กับการวิจัยเพื่อสนับสนุนการสอน 5) กำหนดปรัชญาที่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีเป้าหมาย และ 6) บุคลากรมีอิสระทางวิชาการ มีการกำหนดภารกิจ (นิลอุบล มณีโชติและคณะ, 2541) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของบุคลากรของมหาวิทยาลัย พายัพมีความสัมพันธ์กับปริมาณการผลิตผลงานการวิจัยของคณาจารย์ มี 3 ตัวแปร คือ ภาระงานสอน เวลาที่ใช้ในการทำวิจัยโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และทัศนคติที่มีต่อการวิจัย โดยที่เวลาที่ใช้ในการทำวิจัยโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และทัศนคติที่มีต่อการวิจัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ปริมาณการผลิต ผลงานการวิจัยของคณาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับภาระงานสอน มีความสัมพันธ์ทางลบกับปริมาณการผลิตผลงานการวิจัยของคณาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการผลิต ผลงานการวิจัยของคณาจารย์ (กันยารัตน์ เอื้อมอัมพร, 2545) กระบวนการมีส่วนร่วม และการผลักดันยุทธศาสตร์การบริหารงานวิจัยทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติงาน ในหน่วยงานระดับคณะ สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการงานวิจัยในระดับหน่วยงาน จนถึงระดับมหาวิทยาลัย ผู้บริหารงานวิจัยก็ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานจากการเป็นแค่คนส่งผ่านข้อมูล มาสู่การเป็นผู้จัดการงานวิจัยอย่างแท้จริง หน่วยงานในมหาวิทยาลัย ทุกกลุ่มสาขาวิชา ดำเนินการตามยุทธศาสตร์การวิจัย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี-ดีมาก ในทุกยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับผลงานด้านการวิจัยตามผลการประเมิน ตัวชี้วัดด้านการวิจัยของ สมศ. และกพร. จากการสำรวจ ความพึงพอใจกับการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การวิจัย

จากบุคลากรของมหาวิทยาลัย พบว่าร้อยละ 90 ของบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง-มากที่สุด และเมื่อดูเฉพาะความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด มีค่ามากกว่าร้อยละ 50 ในทุกยุทธศาสตร์ และเมื่อประเมินผลดำเนินการตามยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัด พบว่ามีค่าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกตัวบ่งชี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-2550 เช่น จำนวนผลงานวิจัยตีพิมพ์ระดับชาติ และนานาชาติ เพิ่มขึ้นจาก 188 ผลงาน ในปี พ.ศ. 2548 เป็น 269 ผลงาน ในปี พ.ศ. 2550 เป็นต้น จากข้อมูลผลการวิจัยดังกล่าว สามารถนำมาสรุปเป็นแผนปฏิบัติการและกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2541-2554) การก้าวสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยวิจัย” และจัดทำเป็นคู่มือบริหารการวิจัยเผยแพร่ไปสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ในด้านลักษณะการทำงานวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัย (วิบูลย์ วัฒนาร, 2008)

กลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมวิจัยของอาจารย์ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ยังไม่เอื้อต่อการทำวิจัยของอาจารย์ ส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับงานสอนมากกว่างานวิจัย และมีเป้าหมายในการทำวิจัยเพื่อตำแหน่งทางวิชาการมากกว่าเพื่อแสวงหาองค์ความรู้ใหม่หรือเพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ เหตุผลในการไม่ทำวิจัยหรือไม่คิดจะทำวิจัยว่าเพราะไม่มีเวลา มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีนโยบายและเป้าหมายที่จะพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย แต่พบว่ายังขาดการบริหารงานวิจัยที่มีประสิทธิภาพ ผลงานวิจัยส่วนใหญ่ยังมีลักษณะรับองค์ความรู้จากต่างประเทศมากกว่าสร้างองค์ความรู้ด้วยตัวเอง นักวิจัยที่มีคุณภาพยังมีน้อย การทำวิจัยมีลักษณะเป็นงานวิจัยเดี่ยวมากกว่าวิจัยเป็นทีม ผลงานวิจัยส่วนใหญ่มีลักษณะแยกส่วนงานวิจัยในลักษณะสหสาขาวิชายังมีน้อย และผลงานส่วนใหญ่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง กลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมวิจัยของอาจารย์ มุ่งเน้นพัฒนาวัฒนธรรมวิจัยของอาจารย์ใน 2 ระดับ คือ พัฒนาตัวอาจารย์เพื่อให้เกิดทัศนคติ และค่านิยมที่ดีต่อการทำวิจัย ให้การวิจัยเป็นวิถีชีวิตของอาจารย์มหาวิทยาลัยและพัฒนาในระดับสถาบันเพื่อให้เกิดบรรยากาศและ

สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำวิจัยของอาจารย์ (พงษ์พัชรินทร พุริสธนะ, 2545) สภาพปัญหาและปัจจัยที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยสนับสนุนมากที่สุด คือ ด้านแหล่งทุน ค่าตอบแทน หรือการจัดสรรสิ่งจูงใจเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านองค์กรสภาพปัญหาที่พบมาก คือ การรวมกลุ่มทำวิจัยตามคณะวิชาหรือสาขาวิชา ปัจจัยสนับสนุนที่พบมาก คือ การประชุมระหว่างนักวิจัยและผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจสอดคล้องกันระหว่างการทำงานวิจัย ด้านบุคคลสภาพปัญหาและปัจจัยสนับสนุนที่พบมาก คือ การเขียนหนังสือ ดำเนินเอกสารประกอบการสอน ด้านทรัพยากรสภาพปัญหาที่พบมาก คือ ข้อมูลแหล่งตีพิมพ์/เผยแพร่ในระดับชาติ ปัจจัยสนับสนุนที่พบมาก คือ ห้องทดลอง/ปฏิบัติการวิจัย ไม่เพียงพอ และด้านแหล่งทุน ค่าตอบแทน หรือการจัดสรรสิ่งจูงใจ สภาพปัญหาและปัจจัยสนับสนุนที่พบมาก คือ การสนับสนุนค่าตอบแทนสำหรับตำแหน่งทางวิชาการ (พนมพร ปัจจงชัย และ แจ่มจันทร์ วังแพน, 2554) ปัญหาการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนไทย คือ 1) ด้านการสอน คือ ไม่มีเวลาเตรียมการสอน มีภาระงานหลายอย่าง ต้องการงบประมาณฝึกอบรมหรือศึกษาดูงาน ให้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน 2) ด้านการทำวิจัย การขาดทุนสนับสนุนทำวิจัย ต้องการทุนสนับสนุนทำวิจัยมากที่สุด 3) ด้านการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ไม่ค่อยมีเวลาให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ต้องการให้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับบทบาทของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา 4) ด้านการเขียนตำราและบทความทางวิชาการ ขาดแหล่งพิมพ์และเผยแพร่ผลงาน ขาดทุนสนับสนุนจัดทำเอกสารต่างๆ ขาดผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำการเขียนตำราและเอกสารต่างๆ ขาดความรู้และหลักเกณฑ์การเขียนตำราและบทความทางวิชาการ ไม่มีเวลาค้นคว้าการเขียนตำราและบทความทางวิชาการและไม่มีแรงจูงใจเพื่อสนับสนุนให้เขียนตำราและบทความทางวิชาการ ต้องการให้จัดแบ่งเวลาของอาจารย์ให้มีชั่วโมงการเขียนตำราและบทความทางวิชาการโดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการสอน และ 5) การให้บริการวิชาการ ไม่มีเวลาเพียงพอ

ที่จะให้บริการวิชาการแก่สังคม บุคลากรค่อนข้างน้อย และขาดความคล่องตัวในการทำงานบริการวิชาการแก่สังคม ไม่ได้รับการสนับสนุนการบริการวิชาการแก่สังคมจากหน่วยงาน ต้องการงบประมาณเพิ่มขึ้น และจัดฝึกอบรมเทคนิควิธีการให้บริการวิชาการแก่สังคม (กัญญนันท์ ยุคต์แผน, 2010)

7. วิธีดำเนินการวิจัย

7.1 ขั้นตอนการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สังเคราะห์การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยวิจัย ศึกษาเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยวิจัย และแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย เอกสารที่นำมาสังเคราะห์มาจาก website ของสถาบันการศึกษาต่างๆ และหน่วยงานทางการศึกษา และกำหนดตัวแปรสำคัญของมหาวิทยาลัยวิจัย **ขั้นตอนที่ 2** สังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากบทความทางวิชาการ บทสัมภาษณ์ ผลงานวิจัย และรายงานมหาวิทยาลัยวิจัย นำมาสังเคราะห์และกำหนดตัวแปรที่สำคัญรวมทั้งปัญหาและแนวทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยวิจัย **ขั้นตอนที่ 3** สังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและนักวิจัยในมหาวิทยาลัยขอนแก่น สังเคราะห์ปัจจัยสำเร็จที่ส่งผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น **ขั้นตอนที่ 4** การสังเคราะห์ปัจจัยสำคัญทางส่งผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย สรุปประเด็นสำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางของการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

7.2 กลุ่มเป้าหมาย มหาวิทยาลัย จำนวน 10 แห่ง นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 12 คน และผู้เชี่ยวชาญการวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 32 คน

7.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ 1. แบบบันทึกข้อมูล และ 2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi interview)

7.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้เครื่องมือบันทึกการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง ทางเว็บไซต์ บทความวิจัย ผลงานวิจัยและปฏิญานิพนธ์ นอกจากนี้ยังนำแบบสัมภาษณ์ไปขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูล ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

7.5 การสังเคราะห์ข้อมูล การสังเคราะห์ข้อมูลจากแนวคิดทางการบริหารมหาวิทยาลัยวิจัย โดยมีประเด็นปัจจัย 8 ประเด็น คือ 1) แนวนโยบายหรือยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ของการวิจัยที่จะนำไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย 2) แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อการวิจัยอย่างเหมาะสมและต่อเนื่องที่จะส่งเสริมการสร้างผลงานวิจัยทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ 3) แนวทางการสนับสนุนงบประมาณและแหล่งทุนเพื่อการวิจัย 4) แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารงานวิจัย 5) แนวทางการส่งเสริมการเผยแพร่และการใช้ประโยชน์จากผลวิจัย 6) แนวทางการพัฒนาเครือข่ายระบบการวิจัย 7) แนวทางการส่งเสริมสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัย และ 8) การติดตามและการประเมินผลการดำเนินการวิจัย และผลงานวิจัย

8. สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยสำเร็จและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ส่งผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ

1. ปัจจัยด้านความตระหนักและการเตรียมความพร้อม ตระหนักถึงการพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย และเตรียมความพร้อมโดยการสำรวจศักยภาพของตนเอง การผลิตบัณฑิต งบประมาณและแหล่งทุน สร้างเครือข่าย และแสวงหาปัจจัยการพัฒนา มหาวิทยาลัย

2. ปัจจัยด้านนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ และเป้าหมาย มุ่งสร้างความสมรรถนะหลัก ความเป็นเลิศทางวิชาการ สร้างสังคมฐานความรู้ควบคู่กับการพัฒนาที่ยั่งยืนบนฐานความรู้ เป้าหมายในการสร้างผลิตผลงานวิจัย รักษาความสมดุลทั้งด้านการวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชา การและความเชื่อมโยงและประโยชน์ต่อระบบ

เศรษฐกิจและสังคม ด้วยระบบการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัว มีกลไกติดตามความก้าวหน้าและการประเมินงานวิจัย และตรวจสอบได้ ข้อเสนอแนะ

1) กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยทั้งในระดับมหาวิทยาลัย คณะ/หน่วยงาน โดยมุ่งเน้นความเป็นเลิศในการวิจัยเฉพาะทาง สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ รวมทั้งแนวนโยบายหรือยุทธศาสตร์การพัฒนาอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของบุคลากร

2) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์การวิจัย โดยมีบุคลากรและนักวิจัยของมหาวิทยาลัยต้องมีส่วนร่วมกำหนดทิศทาง นโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการวิจัย

3) การวางแผนปฏิบัติการวิจัยที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย มีระบบการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการวิจัยสู่การปฏิบัติงานของนักวิจัยอย่างชัดเจน แผนส่งเสริม/พัฒนางานวิจัยที่สามารถนำผลที่วิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ แผนส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัยของบุคลากร/นักวิจัย

4) จัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรและการบริหารองค์กรด้านการวิจัยแบบผสมผสานและมีความยืดหยุ่นที่พร้อมจะปรับเปลี่ยนได้อย่างเหมาะสม เอื้อต่อการส่งเสริมให้นักวิจัยมีวัฒนธรรมการวิจัย เน้นการบริหารเชิงรุก มุ่งเน้นการแสวงหาแหล่งทุนจากหน่วยงานภายนอก มีบทบาท ภารกิจ เป้าหมายและแนวทางปฏิบัติที่มีต่อการบริหารงานวิจัยอย่างเป็นรูปธรรม มีคณะกรรมการเพื่อนำผลการประเมินนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5) คณะ/หน่วยงานจำเป็นต้องจัดสรรและมอบหมายภาระงานด้านการสอนและการวิจัยที่ยุติธรรม และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของคณะ/หน่วยงาน

3. ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้การวิจัย พัฒนาผลงานทางวิชาการ แสวงหาความร่วมมือเพิ่มศักยภาพบุคลากรกับองค์กร สร้างเกณฑ์ความก้าวหน้าแก่บุคลากรทุกระดับโดยใช้ผลงานวิจัยและ

ผลงานวิชาการเป็นข้อกำหนด การบ่มเพาะนักวิจัยสามารถสร้างผลงานวิจัยในระดับนานาชาติได้ข้อเสนอแนะ

1) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อการวิจัย มุ่งเน้นการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรด้านการวิจัย แผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการวิจัยและส่งเสริมนักวิจัยรุ่นใหม่อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

2) แนวทางการวิเคราะห์ภาระงานหรือเกณฑ์การพิจารณาภาระงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานวิจัย เกณฑ์ภาระการวิจัยเพื่อกระตุ้นให้เกิดผลงานวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของผลงานวิจัย

3) การสร้างสรรค์งานวิจัยทั้งในรูปบุคคลและทีมงานเพื่อให้เกิดผลวิจัยในการตอบปัญหา และการนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ สร้างบรรยากาศทางวิชาการที่เอื้อต่อการรวมกลุ่มนักวิจัย ให้ทำงานวิจัยเป็นทีม หรือการวิจัยแบบบูรณาการ/สหสาขาวิชา

4) การพัฒนาขีดความสามารถของนักวิจัย และการสนับสนุนอย่างเบ็ดเสร็จ

5) จัดทำหรือปรับปรุงระเบียบ ประกาศ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสรรทุนวิจัย/การรายงานผลการใช้ทุนวิจัยให้มีความชัดเจนและไม่เกิดความยากลำบาก

6) การส่งเสริมนักวิจัยรุ่นใหม่ให้ทำวิจัยได้ โดยมีระบบพี่เลี้ยง (Mentor) ที่มีประสบการณ์การวิจัย และสามารถเข้าร่วมโครงการวิจัยกับหัวหน้าโครงการที่มีความสามารถสูง เข้าร่วมเวทีสัมมนาวิชาการหรือเข้าร่วมเป็นเครือข่ายการวิจัยกับหน่วยงานภายในหรือภายนอกประเทศ

7) เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ และยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยดีเด่น และจัดระบบการให้ทุนประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่นักวิจัยที่ได้รับทุน กำหนดภาระงานวิจัยในสัดส่วนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ให้เอื้อต่อการทำวิจัย

4. ปัจจัยด้านการจัดตั้งองค์กรหรือส่วนงานรองรับการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานวิจัย ยกระดับหน่วยงานที่มีอยู่แล้วในมีความรับผิดชอบทางด้านการบริหารการวิจัยเพิ่มขึ้น สนับสนุนการร่วมมือเพื่อสร้างเสริมงานด้านการวิจัยระหว่างกลุ่มในรูปแบบพันธมิตรร่วมวิจัย ข้อเสนอแนะ

1) ปรับโครงสร้างองค์กรและส่วนงานที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานวิจัยระบบฐานข้อมูลงานวิจัยรวบรวม คัดสรร วิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยและนวัตกรรม รวมทั้งการให้บริการความรู้และประสบการณ์ทางด้านการวิจัย และการติดตามประเมินผลโครงการวิจัยพัฒนาระบบเครือข่ายการสืบค้นผลงานทางวิชาการ วารสารและผลงานวิจัย เชื่อมต่อระบบกับหน่วยงาน องค์กรวิจัย

2) สร้างกลุ่มและเครือข่ายวิจัยทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยโดยสร้างสัมพันธ์กับหน่วยงานรัฐ สร้างองค์กรเครือข่ายวิจัยรองรับการสนับสนุนการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

3) สร้างและพัฒนาระบบสารสนเทศการวิจัยเพื่อสนับสนุนการวิจัยโดยตรงและพัฒนาเทคนิคการสร้างสารสนเทศการวิจัยให้บุคลากรด้านสนับสนุนอย่างเป็นระบบ

4) สร้างสถาบันเครือข่ายการวิจัยระดับมหาวิทยาลัยและองค์กรภาครัฐและเอกชนหน่วยวิจัยเฉพาะทางและหน่วยสนับสนุนการวิจัย Research Clinic ที่ได้รับการยอมรับในระดับคณะ หน่วยงาน

5. ปัจจัยด้านการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน มีความสัมพันธ์กับการวิจัยหรือการเรียนการสอนที่มีการวิจัยเป็นฐาน มีหลักการคือ การวิจัยเพื่อการสอน และการสอนนำไปสู่กระบวนการวิจัย รวมทั้งการเน้นการวิจัยค้นคว้าในการเรียนการสอนให้มากขึ้น ข้อเสนอแนะ

1) ปรับโครงสร้างการจัดหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอนเน้นการวิจัยมากขึ้น หลักสูตรการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี เพิ่มงานวิจัยหรือสารนิพนธ์แบบง่ายๆ ให้นักศึกษาได้รู้ถึงระเบียบวิธีวิจัย หรือยกระดับความเข้มข้นในการทำวิทยานิพนธ์ หรือ คุยนิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา ให้สามารถนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในสังคมได้อย่างแท้จริง

2) การนำเสนอผลงานวิจัยของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาทั้งในรูปของบทความวิชาการ และการนำเสนอในงานประชุมสัมมนาทางวิชาการ สนับสนุนให้บุคลากรสายอาจารย์ได้ทำงานวิจัยหรือมีส่วนร่วม

การทำวิจัยสามารถนำองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ได้จากการวิจัยถ่ายทอดสู่นักศึกษา

3) การทำงานวิจัยร่วมกันระหว่างอาจารย์และนักศึกษา เป็นกระบวนการในการถ่ายทอดแนวคิด สร้างจิตวิสัย และสืบทอดความเชี่ยวชาญชำนาญเฉพาะด้าน นักศึกษาสามารถเป็นกำลังสำคัญในการวิจัยของอาจารย์ ถือว่าเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่ง และแสดงถึงลักษณะของการทำงานวิจัยร่วมกันระหว่างอาจารย์และนักศึกษา การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานร่วมกัน โดยมีอาจารย์เป็น corresponding author

4) สร้างมาตรการเชิงรุกเพื่อให้ได้คนที่มีความศักยภาพเข้าสู่ระบบ สร้างระบบการคัดเลือกนักศึกษาต่างชาติที่ดีเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีถึงปริญญาเอก รับนักศึกษาที่มีความพร้อมทั้งด้านวิชาการและด้านภาษา และการจัดสรรทุนเรียน

6. ปัจจัยด้านการจัดสรรงบประมาณและแหล่งทุนทางการวิจัย หาแหล่งเงินทุนวิจัยในส่วนงานที่รับผิดชอบทางด้านการวิจัยโดยเฉพาะ ภาคเอกชนหรือภาคการผลิตที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษาค้นคว้าวิจัย จัดหาวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีวิจัย ให้เงินอุดหนุนแก่อาจารย์ที่มีบทความวิชาการที่เผยแพร่ในวารสารนานาชาติ ข้อเสนอแนะ

1) มีนโยบายและแผนปฏิบัติการงบประมาณด้านการวิจัยและทรัพยากรการวิจัยสอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัย

2) ระบบการบริหารงบประมาณ ทรัพยากรการวิจัย ความคล่องตัวด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ การวิจัยทำรายงานผลการใช้จ่ายเงินทุนวิจัย

3) สนับสนุนเงินทุนอุดหนุนการวิจัย และการจัดหาหรือประชาสัมพันธ์ แหล่งทุนวิจัยจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย แก่บุคลากรที่ทำงานวิจัย มุ่งเน้นการพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ ปรับปรุงกระบวนการจัดสรรทุนวิจัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4) การสนับสนุนเงินทุนในการเสนอผลงานวิจัยในการประชุมทางวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติ

5) จัดระบบข้อมูลสารสนเทศแหล่งทุนวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศ ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกแก่นักวิจัยในค้นหาแหล่งเงินทุนวิจัย มีระบบ

การร่วมทุนในการทำวิจัยโดยการรวบรวมเงินรายได้จากหน่วยงานภายในเพื่อนามาสมทบกับ

6) คณะกรรมการกองทุนวิจัยที่มีกรรมการจากหน่วยงานภายนอกและมีระบบและกลไกการบริหารจัดการกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ปัจจัยด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้และฐานข้อมูลทางการวิจัย นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างแหล่งเรียนรู้ให้เกิดขึ้นเพื่อการค้นคว้าวิจัย การนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการสร้างฐานข้อมูลทางด้านการวิจัยเป็นแหล่งอ้างอิงได้และสามารถสืบค้นข้อมูลงานวิจัยและบทความวิจัยได้ทั่วโลก พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานด้านการวิจัย ระบบเครือข่ายสารสนเทศการวิจัย ข้อเสนอแนะ

1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดกลุ่มเครือข่ายวิจัยแบบสหสาขาวิชา และสถาบันต่างๆ แบบบูรณาการ มีองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงเครือข่ายและสร้างองค์ความรู้ร่วมกับนักวิจัยทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและชุมชน

2) ระบบและกลไกการพัฒนาเว็บไซต์ ทั้งด้านโครงสร้างและบุคลากร พัฒนาเว็บไซต์ให้ถูกต้องทันสมัย พร้อมใช้งาน ตอบสนองต่อผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูล ตามความเหมาะสม และรวดเร็ว

3) สร้างเครือข่ายภายนอกและมีการทำงานร่วมกับเครือข่ายภาคการผลิต อุตสาหกรรมระดับชาติ ระดับท้องถิ่น มีการแลกเปลี่ยนนักวิจัย อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากับหน่วยงาน ภายนอกทั้งในและต่างประเทศ

4) พัฒนาองค์กรแบบศูนย์บริหารงานวิจัย ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย คณะ และหน่วยงาน และสามารถสร้างความร่วมมือกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัยได้ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านสังคม (CSR) เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรเป็นที่รู้จักแก่หน่วยงานภายนอกมากขึ้น สร้างองค์กรเครือข่ายวิจัยรองรับการสนับสนุนการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

5) ส่งเสริมพัฒนาระบบสารสนเทศงานวิจัย และพัฒนาเทคนิคการสร้างสารสนเทศการวิจัยให้บุคลากรด้านสนับสนุนอย่างเป็นระบบ

8. ปัจจัยด้านการกระตุ้นหรือแรงจูงใจแก่นักวิชาการวิจัยเพื่อการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยและนวัตกรรม
คำตอบแทน ตำแหน่งทางวิชาการ ศักดิ์การ บรรยาการ
ของการวิจัย ห้องปฏิบัติการ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี
การยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศ
และต่างประเทศ ข้อเสนอแนะ

1) หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการรับ
ทุนวิจัย โดยกำหนดให้มีผลผลิตในรูปแบบต่างๆ ตาม
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) สนับสนุนให้คณาจารย์มีสมรรถนะ
การตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารหรือการประชุมวิชาการ
เข้าร่วมประชุมวิชาการในระดับชาติและนานาชาติอย่าง
สม่ำเสมอ จัดสรรงบประมาณเพื่อการนำเสนอผลงานวิจัย
และการเขียนบทความวิจัย

3) ที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ ประจำ
ในมหาวิทยาลัย เพื่อทำหน้าที่ในการเป็น Mentor ให้กับ
อาจารย์ที่ต้องการผลิตผลงานที่มีคุณภาพ

4) มีกลไกการสนับสนุนการทำวิจัย
โดยให้รางวัล จัดกิจกรรมนักวิจัยพบแหล่งทุน ให้ทุน
สนับสนุน ประกาศเกียรติคุณในวันสำคัญ

5) พัฒนาศักยภาพนักวิจัยเพื่อการเผยแพร่
ผลงานวิจัย เช่น อบรมการเขียนบทความทางวิชาการ
เป็นภาษาต่างประเทศ การแปลบทความวิจัย เป็นต้น

6) ส่งเสริมความรู้ในด้านแหล่งและวิธีการ
สืบค้นบทความที่ได้รับอ้างอิงใน Refereed Journal หรือ
ในฐานข้อมูลระดับชาติหรือนานาชาติ มี Research
Clinic เพื่อสนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรทำวิจัยและ
เผยแพร่งานวิจัย

7) การจัดสรรเวลาที่ปลอดจากการกิจ
ประจำแก่นักวิจัยเพื่อการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์
สังเคราะห์ข้อมูล การเขียนรายงานและบทความวิจัย
จะทำให้ได้ผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการที่มี
ประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

9. ปัจจัยด้านการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา
เป็นผลมาจากการสร้างสรรค์และประดิษฐ์คิดค้น
นวัตกรรมใหม่ๆ โดยผ่านกระบวนการวิจัย เพื่อนำไปสู่
การพัฒนาภาคการผลิต ข้อเสนอแนะ

1) ส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยและ
การประดิษฐ์คิดค้น นวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์เพื่อนำไป
ใช้ประโยชน์ในภาคการผลิต และสังคม

2) การจดทะเบียนคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สิน
ทางปัญญา มหาวิทยาลัยที่มีสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร
ต่อจำนวนอาจารย์ทั้งหมดในมหาวิทยาลัย มีการแจ้ง
ข้อมูลลิขสิทธิ์ และการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิด
ประโยชน์เชิงพาณิชย์จากงานวิจัย

3) การสร้างองค์ความรู้ด้านทรัพย์สินทาง
ปัญญาให้แก่บุคลากร ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิของงาน
วิจัย สิ่งประดิษฐ์ หรือนวัตกรรมให้แก่นักวิจัยเจ้าของ
ผลงาน

4) จัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นหน่วย
ร่วมลงทุน พัฒนาผลงานวิจัยและทรัพย์สินทางปัญญาให้
เป็นผลิตภัณฑ์และนำไปสู่เชิงพาณิชย์

5) พัฒนากลไกในการนำผลงานวิจัยไปสู่
การใช้ประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมผ่านหน่วยงาน
ที่เป็นองค์กรในกำกับของมหาวิทยาลัย การพัฒนา
ผลิตภัณฑ์ต้นแบบของผู้ประกอบการใหม่ผ่าน โรงงาน
ต้นแบบ

10. ปัจจัยด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายและ
ประชาสัมพันธ์ พัฒนาระบบการสื่อสารและการส่งผ่าน
ข้อมูลข่าวสาร ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานและนวัตกรรม
การวิจัยสู่สาธารณชน การนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์
พัฒนาวารสารวิจัย ให้ได้มาตรฐานในระดับชาติ หรือ
ระดับนานาชาติ มีบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสาร
ถูกนำไปอ้างอิง (Citation) เพิ่มมากขึ้น ข้อเสนอแนะ

1) จัดหาช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่
ผลงานวิจัยของบุคลากรไปสู่สาธารณะทั้งในระดับ
ชาติหรือนานาชาติ ประชุมวิชาการหรือการประชุม
เชิงปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ ให้เกิดการพบปะแลกเปลี่ยน
องค์ความรู้ทางการวิจัย และสร้างหัวข้อการวิจัยใหม่ๆ

2) ส่งเสริมวารสารทางวิชาการทั้งในระดับ
คณะและหน่วยงาน มีวารสารเฉพาะสาขาทั้งที่เป็น
วารสารไทยและวารสารต่างประเทศ การเผยแพร่ผลงาน
วิจัยการจัดการความรู้จากงานวิจัยสู่บัณฑิตศึกษา และ
สาธารณชนให้มากยิ่งขึ้น

3) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และ ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นในกระบวนการวิจัยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การอบรม ประชุม จัดให้มี Forum ในกลุ่มประชาคมวิจัย

4) จัดทำเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นของการจัดอันดับ มหาวิทยาลัย และ ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัย อยู่เสมอ ข้อมูลที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ ง่ายและรวดเร็ว โดยไม่มีความสลับซับซ้อน มีการ จัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบและใช้งานข้อมูล เชื่อมโยงข้อมูลไปยังส่วนต่างๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและอ่านได้อย่างชัดเจน

5) ห้องสมุดที่มีหนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขา เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่มีความทันสมัยและมีจำนวนมากเพียงพอ เอื้อประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า มีระบบช่วยเหลือในการยืมตำรา เอกสาร งานวิจัยรวมถึง การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล

11. ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลการวิจัย ตามนโยบายแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายการวิจัย มุ่งเน้นการค้นหาผลสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา ให้การบริหารงานวิจัยเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ข้อเสนอแนะ

1) จัดให้มีคู่มือหรือระเบียบบริหารงานวิจัย ตามแนวนโยบายและยุทธศาสตร์วิจัยของมหาวิทยาลัย แผนการติดตามและประเมินผลการดำเนินกิจกรรมการวิจัยตามนโยบายและยุทธศาสตร์วิจัยของมหาวิทยาลัย

2) การวางแผนบริหารงานวิจัยเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการวิจัย การติดตามการดำเนินงานและบริหารงบประมาณ โครงการ การรายงานค่าใช้จ่ายงบประมาณการวิจัยระบบ การรายงานความก้าวหน้าของโครงการวิจัย

3) ระบบการประกันคุณภาพการวิจัยและมีคณะกรรมการกำกับติดตามคุณภาพของผลงานการวิจัย คณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัย และรายงานการวิจัย กรรมการตรวจประเมินและติดตามผลงานวิจัย เพื่อสร้างมาตรฐานงานวิจัย

4) การติดตามและการประเมินไว้ในแผนการวิจัยเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นหลักในการกำหนดระยะเวลาในการประเมินผลผลิต ระหว่างการวิจัย การประเมินแบบเป็นรูปธรรม และเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมโครงการวิจัยทั้งหมดได้รับทราบและร่วม ประเมินตนเอง กับให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่อาจให้แนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ

5) กระบวนการนำผลความก้าวหน้ามาเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ แล้วนำผลประกอบกับการวิเคราะห์ผลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการวิจัย หรือปรับแผน ปรับระยะเวลาให้เหมาะสมกับสภาพที่คาดการณ์ที่ใกล้เคียงมากขึ้นกว่า เมื่อตอนกำหนดแผน ขณะเริ่มวิจัย หรือยังไม่ได้เริ่มวิจัย

6) ส่งเสริมการตรวจสอบคุณภาพของบุคลากรวิจัย ว่ามีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ในงานวิจัยที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด และจะต้อง ดำเนินการพัฒนาคุณภาพอย่างไร

7) การประเมินผลผลิตในด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทั้งในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ เวลา และต้นทุน รวมถึงความทันสมัยของผลการวิจัย และความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

9. อภิปรายผล

ผลการสังเคราะห์ปัจจัยสำเร็จที่ส่งผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยสำเร็จที่จะนำพามหาวิทยาลัยขอนแก่นไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ มีปัจจัย สำเร็จ 11 ปัจจัย ดังนี้ 1. ความตระหนักและการเตรียมความพร้อมของมหาวิทยาลัยที่ต้องการพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย 2. นโยบาย แผนยุทธศาสตร์ และเป้าหมายด้านการวิจัย 3. การพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการวิจัย 4. การจัดตั้งองค์กร หรือส่วนงานรองรับการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานวิจัย 5. การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน 6. การจัดระบบงบประมาณและแหล่งทุนทางการวิจัย 7. การพัฒนาแหล่งเรียนรู้และฐานข้อมูลทางการวิจัย 8. การกระตุ้น

หรือแรงจูงใจแก่นักวิชาการวิจัย 9. การจัดการทรัพยากรทางปัญญา 10. ปัจจัยด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ และ 11. การติดตามและประเมินผลการวิจัยและผลงานวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำโครงการดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยคุณลักษณะและปัจจัยในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัยของนิลอุบล มณีโชติและคณะ (2541) ประกอบด้วย 1) ด้านการสนับสนุนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพด้านการวิจัย 2) การกำหนดมาตรการทางการดำเนินงานให้ชัดเจนและปฏิบัติได้ทุกระดับ 3) การบริหารที่คล่องตัว 4) เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอกควบคู่กับการวิจัยเพื่อสนับสนุนการสอน 5) กำหนดปรัชญาที่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 6) บุคลากรมีอิสระทางวิชาการมีการกำหนดภารกิจจัดปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาไปสู่มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย อันได้แก่ งบประมาณที่มีจำกัด การบริหารงบประมาณไม่คล่องตัวบุคลากรขาดความสนใจในการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถทางการวิจัย ขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านบรรยากาศทางวิชาการไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาความรู้ใหม่ และผลการศึกษาเชิงอนาคตของมหาวิทยาลัยวิจัยในปฏิญญายุทธศาสตร์ของถนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข (2549) ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัย 4 ด้าน คือ 1. ด้านงบประมาณมหาวิทยาลัยควรกำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุกในการเพิ่ม (1) การจัดสรรเงินทุนวิจัย โดยมีการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับธรรมชาติงานวิจัยในแต่ละสาขาวิชาหรือแต่ละคณะและ (2) การจัดหารายได้ โดยการแสวงหารายได้จากแหล่งเงินทุนบริจาคขององค์กรภายนอกเพื่อพัฒนางานวิจัยของมหาวิทยาลัย 2. ด้านบุคลากร โดยเร่งสร้างนักวิจัยมืออาชีพ พัฒนาศักยภาพระดับผู้เชี่ยวชาญให้รับทุนศึกษาต่อ จ้างนักบริหารมืออาชีพ หรือจ้างเป็นที่ปรึกษาโครงการ ศึกษาศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางกับต่างประเทศเพื่อพัฒนาศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางของมหาวิทยาลัย บุคลากรที่มีโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุน

ให้ทุนวิจัย มีประวัติการทำวิจัยที่ดี ทำงานวิจัยต่อเนื่อง สะสมผลงานที่มีคุณภาพ ผลงานวิจัยเป็นที่ยอมรับ ทำงานวิจัยเสร็จตามกำหนดเวลาเร่งพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่ทำหน้าที่โดยตรงในสถาบันวิจัยหรืองานด้านการวิจัย ให้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่ลึกซึ้ง 3. ด้านการบริหารงานวิจัย การมีภาวะผู้นำทางการวิจัยของผู้บริหาร การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจร่วมที่ชัดเจน กำหนดแผนงานวิจัยระยะยาวที่เป็นระบบ และเอกภาพ สร้างกลุ่มนักวิจัยทำโครงการ วิจัยร่วมกับองค์กรภายนอกในระดับนานาชาติ สร้างระบบ “networking” กับหน่วยงานที่มีความชำนาญการวิจัย แสวงหา chair professor แลกเปลี่ยนบุคลากรกับมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก ส่งเสริมโครงการวิจัยหลังปริญญาเอก จัดโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการวิจัย กำหนดเป้าหมายผลผลิตของงานวิจัย สนับสนุนงานวิจัยในรูปแบบที่หลากหลาย มีกลไกการบริหารงานเชิงวิชาการ 4. ด้านการเรียนการสอน ปรับฐานการผลิตบัณฑิตไปสู่บัณฑิตศึกษา ปรับโครงสร้างการจัดหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอนเน้นการวิจัยมากขึ้น มีการทำงานร่วมกันระหว่างผู้สอน ทีมงานและผู้เรียนเป็นกลุ่มคณะทำงานและร่วมกับองค์กรภายนอกตามสาขาที่เกี่ยวข้องเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางวิชาการในระดับสากล สร้างมาตรการเชิงรุกเพื่อให้ได้คนที่มีความรู้เข้าสู่ระบบ สร้างระบบการคัดเลือกนักศึกษาต่างชาติที่ดีเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีถึงปริญญาเอก รับนักศึกษาที่มีความพร้อมทั้งด้านวิชาการและด้านภาษา และการจัดสรรทุนเรียน ผลงานวิจัยของวินัย วัฒนาร (2008) ศึกษาเส้นทางยุทธศาสตร์การวิจัยกับการก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ยุทธศาสตร์การวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2547-2550) เป็นกลไกในการผลักดันไปสู่เป้าหมาย กระบวนการมีส่วนร่วม และการผลักดันยุทธศาสตร์การบริหารงานวิจัยทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ไปสู่การปฏิบัติงานในหน่วยงานระดับคณะ สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการงานวิจัยในระดับหน่วยงาน จนถึงระดับมหาวิทยาลัย ผู้บริหารงานวิจัยก็ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานจากการเป็นแค่คนส่งผ่านข้อมูล มาสู่การเป็นผู้จัดการงานวิจัยอย่างแท้จริง

หน่วยงานในมหาวิทยาลัยทุกกลุ่มสาขาวิชาดำเนินการตามยุทธศาสตร์การวิจัย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี-ดีมากในทุกยุทธศาสตร์

การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น ถ้าพึงเฉพาะบทบาทหรือภาระงานด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยอย่างเดียวนั้น คงไม่เพียงพอจำเป็นต้องวางฐานรากของการสร้างบุคลากรทางด้านการวิจัยให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นและพร้อมทั้งมีสมรรถนะทางการวิจัยเพิ่มขึ้นอีกด้วย ดังแนวคิดของ วันชัย ศิริชนะ (2540) ที่ชี้ให้เห็นว่าปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่างพัฒนาบทบาททางด้านการวิจัยของตนและวางเป้าหมายที่จะก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย โดยการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัยเพื่อเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะทางด้านการวิจัยให้แก่บุคลากรและนักวิจัยมีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการค้นคว้าวิจัย ตลอดจนให้การสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยแก่นักวิชาการ อาจารย์ หรือนักวิจัยในสถาบันนั้นๆ ความชำนาญการวิจัยและส่งเสริมการวิจัยหลังปริญญาเอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิลอุบล มณีโชติและคณะ (2541) ได้ศึกษาคุณลักษณะและปัจจัยในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัยมี 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการสนับสนุนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพด้านการวิจัย 2) การกำหนดมาตรการทางการดำเนินงานให้ชัดเจนและปฏิบัติได้ทุกระดับ 3) การบริหารที่คล่องตัว 4) เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอกควบคู่กับการวิจัยเพื่อสนับสนุนการสอน 5) กำหนดปรัชญาที่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีเป้าหมาย และ 6) บุคลากรมีอิสระทางวิชาการ มีการกำหนดภารกิจชัดเจนและอุปสรรคในการพัฒนาไปสู่มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย อันได้แก่ งบประมาณที่มีจำกัด การบริหารงบประมาณไม่คล่องตัวบุคลากรขาดความสนใจในการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถทางการวิจัย ขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านบรรยากาศทางวิชาการไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาความรู้ใหม่

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกระดับต้องสำรวจวิเคราะห์องค์กรของตนเองว่า ปัจจัยทางการบริหาร เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี หลักสูตรการสอน ฯลฯ มีความพร้อมและสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพได้หรือไม่

2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกระดับร่วมกันกำหนดแนวทางยุทธศาสตร์ของการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยทั้งในระดับมหาวิทยาลัย คณะ/หน่วยงาน เป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย และสร้างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนแผนงานและโครงการมหาวิทยาลัยวิจัยให้เป็นรูปธรรม

3. การปรับปรุงโครงสร้างองค์การบริหารงานวิจัยให้มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานมหาวิทยาลัยหรือพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการทั้งทางด้านการวิจัย วิชาการ บุคลากร แผนและงบประมาณ จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีทิศทางเป้าหมายที่ชัดเจนโดยมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยหรือมหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศ

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ทุกสายงาน ที่สอดคล้องประสานกับการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เข้าสู่มหาวิทยาลัยวิจัย กำหนดกฎเกณฑ์ระเบียบหรือมาตรการที่พัฒนา รักษา และแสวงหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูง

5. กลไกการส่งเสริมขวัญกำลังใจของบุคลากรที่มีผลงานสร้างสรรค์ทั้งทางด้านวิชาการ วิจัย การบริหารและการปฏิบัติงาน

10.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาศักยภาพการบริหารของมหาวิทยาลัย คณะ/หน่วยงานที่สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

2. ศึกษาติดตามและประเมินผลการบริหารงานวิจัยตามนโยบายและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเชิงเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยวิจัย

3. ศึกษาการนำนโยบายและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยวิจัยไปสู่การปฏิบัติ กรณีมหาวิทยาลัยขอนแก่น

11. บรรณานุกรม

- (1) กัญญนันท์ ยุคต์แผน. 2010. “รูปแบบการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนไทย”. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยสยาม
- (2) กันยรัตน์ เอี่ยมอพร. 2545. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของบุคลากรของมหาวิทยาลัยพายัพ”. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยพายัพ (อค์สำเนา)
- (3) จรัส สุวรรณเวลา . 2545. ผลึกความคิดระบบการวิจัยโลกกับระบบวิจัยไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- (4) _____. 2551. ความเป็นอิสระของมหาวิทยาลัยไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (5) ถนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข. 2549. “ภาพอนาคตการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- (6) นิลอุบล ณีโชติและคนอื่นๆ. 2541. “คุณลักษณะและปัจจัยในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย,” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร,
- (7) นิวัติ จันทร์ศิริพรชัย. 2540. “ปัญหาและอุปสรรคในการผลิตงานวิจัยของอาจารย์ใหม่ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 16, 12 : 6-7.
- (8) ปฐมพงษ์ โพธิ์ประสิทธิ์นันท์. 2543. “ทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยไทยศึกษาจากการพัฒนามหาวิทยาลัย ออกฟอร์ดและฮาร์วาร์ด.” สยามรัฐ, 7 กันยายน หน้า 26-29.
- (9) ปรัชญา เวสารัชช. 2546. ข้อเสนอต่อการปฏิรูประบบวิจัยในมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- (10) ปิยะ กรกชจินตนาการ. 2549. “การพัฒนารูปแบบศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคนิคศึกษา” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- (11) ผดุงชาติ สุวรรณวงศ์และไพฑูรย์ สีนลารัตน์. 2542. “ทิศทางการปฏิรูปอุดมศึกษาจากผลการประชุมระดับโลก”. เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการสู่เส้นทางการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย ครั้งที่ 4 เรื่อง ศตวรรษใหม่อุดมศึกษาไทย: บทเรียนจากการ ปฏิรูปอุดมศึกษานานาชาติ, กรุงเทพมหานคร.
- (12) พงษ์พัชรินทร์ พุชวิธนะ. 2545. “กลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมวิจัยของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (13) ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. 2542. การบริหารจัดการอุดมศึกษา หลักและแนวทางตามแนวปฏิรูป. รายงานเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: [ม.ป.พ.]. (เอกสารอค์สำเนา).
- (14) _____. 2544. ครุศาสตร์จุฬาฯ ทุ่มวิจัยเต็มร้อย ประกาศไม่เพิ่มบัณฑิต-มุ่งวิชาการ ผู้จัดการรายวัน 6 กรกฎาคม, หน้า 7.
- (15) ไพศาล กาญจนวงศ์. 2553. “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อระวังคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยวิจัย.” วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- (16) มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2550. แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551. ขอนแก่น: กองนโยบาย และแผน. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (เอกสารอค์สำเนา).
- (17) _____. 2550. แผนปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2550-2553. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น: [ม.ป.พ.]

- (18) วิจารย์พานิช. 2540. การบริหารงานวิจัย: แนวคิด จากประสบการณ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2) สำนักพิมพ์ ดวงกมล.
- (19) _____. 2540. การพัฒนางานวิจัย ในมหาวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์, 16(2), 27-32.
- (20) _____. 2552. มหาวิทยาลัยวิจัย. <http://gotoknow.org/blog/thaikm/4471>. ธันวาคม พ.ศ. 2552
- (21) วิบูลย์วัฒนาธร. 2008. รายงานผลการวิจัย “ศึกษา เส้นทางยุทธศาสตร์การวิจัยกับการก้าวเข้าสู่การ เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยของมหาวิทยาลัย นเรศวร.” พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- (22) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2550. คู่มือประกันคุณภาพการศึกษายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วน จำกัดภาพพิมพ์.
- (23) _____. 2552. รายงานผลการประชุมหารือ อย่างไม่เป็นทางการ นโยบายการศึกษา : การปฏิรูป อุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (24) อิศเรศ พิพัฒน์มงคลพร. 2542. “รูปแบบ การพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญา ครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- (25) Kast, Fremont E. 1985. Rosenzweig. Organization and Management : A System and Contingency Approach. 4th ed. New York: McGraw-Hill Book.
- (26) Kerr, Clark. 1982. The uses of the university. 3rd ed. Cambridge: Harvard University Press.
- (27) Sergioanni T.J. 2001. The principalship: A reflective practice perspective 4th edition. Boston: Allyn & Bacon.
- (28) UNESCO. 1998. Consolidated Declaration and Plans of Action of the Regional Conferences on Higher Education Held in Havana, Dakar, Tokyo, Palermo and Beirut. Paris: Retained Lessons.



สภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12 Problems in the quality assurance in education of schools under the Office of education secondary school area 12

ภัสกร นุ่นปาน

Passagon Noonparn

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู และเพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ตามตำแหน่ง ขนาดสถานศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา เขต 12 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 357 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-independent test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่าสภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 8 ด้านอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยพบว่าปัญหาสำคัญอันดับหนึ่ง คือ งานด้านการจัดทาระบบบริหารสารสนเทศผลการทดสอบสมมติฐาน สภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ไม่แตกต่างกัน

Abstract

This is a quantitative research aimed to study problems in the quality assurance in education of schools under the office of education school area 12 accordance with the opinion of the administrators and teachers, and to compare problems in the quality assurance in education of schools under the office of education school area 12, according to the size of school and work experience. The study was carried out during academic years 2012. 357 samplings were from the administrators and teachers of secondary schools under the Office of education school area 12. Data were collected by questionnaire. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, t-independent test and F-test.

The result indicated that the problems in the quality assurance in education of schools under the office of education secondary school area 12 both overall and 8 issues were in average criteria. It was found that the most important problem is the preparation of a management information system.

The administrators and the teacher's views in the educational quality assurance's problems of schools under the office of education secondary school area 12 were not different on the different position variable.

คำสำคัญ: สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12, สภาพปัญหาการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา, สถิติ

Keywords: education of schools under the office of education secondary school area 12, problems in the quality assurance, statistic

1. บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ ตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่พระราชทานไว้ว่า “การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติและคุณธรรมของบุคคล สังคม และบ้านเมืองใดให้การศึกษาที่ดีแก่ประชาชนได้อย่างครบถ้วนพอเหมาะแก่ทุกด้าน สังคมและบ้านเมืองนั้นก็จะมีความเจริญรุ่งเรืองและมีคุณภาพซึ่งสามารถธำรงรักษาความเจริญมั่นคงของประเทศชาติไว้และพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไป” (กรมวิชาการ, 2540) ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดให้บุคคลมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย การจัดการศึกษาอบรมของรัฐต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชน ประกอบกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีคุณธรรมและจริยธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (กรมวิชาการ, 2544)

เนื่องจากปัจจุบันการจัดการศึกษาไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้เท่าที่ควร (สัมฤทธิ์ กางเพ็ง, 2544) ซึ่งจะสังเกตได้จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กระแสเรียกร้องทางสังคมที่รุนแรง ความขัดแย้งที่รุนแรงทั้งจากผู้ปกครอง ชุมชน สังคมและหน่วยงานที่รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีความต้องการให้การศึกษา มีคุณภาพสูง ต้องการให้มีการตรวจสอบมากขึ้น ผู้ปกครองต้องการที่จะรับรู้ว่าบุตรหลานของเขามีคุณลักษณะตามที่ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมต้องการหรือไม่ และชุมชนยังต้องการความมั่นใจว่าโรงเรียนหรือสถานศึกษาได้ปฏิบัติตามที่ได้ตามมาตรฐานหรือไม่อย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สมศักดิ์ สันธุระเวช, 2542) ที่กล่าวว่าหลักการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้โดยรัฐกำหนดนโยบายการบริหารงานวิชาการ งบประมาณ บุคลากรและทรัพยากรในเขตพื้นที่การศึกษา รัฐสนับสนุนให้ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษาและรัฐต้องควบคุมคุณภาพการศึกษา มีระบบการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา จึงหมายถึงกระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการจัดการศึกษา ให้ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นับว่าเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจต่อสังคม ผู้ปกครอง ประชาชน และสถานประกอบการว่าด้วยสถาบันการศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (วิระยุทธ ชาติกาญจน์, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักการ และความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 เน้นให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยส่งเสริมให้หน่วยปฏิบัติ คือ สถานศึกษามีการวางแผนพัฒนาที่ยืดหยุ่น ปัญหา ความต้องการ และให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจัยหลักในการวางแผนร่วมกันระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สถานศึกษาจะต้องมีการระดมสมองในการวิเคราะห์สภาพภายในและภายนอก เพื่อให้ได้ข้อสรุปในการพัฒนา การจัดการของสถานศึกษา ที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรภายในสถานศึกษา ที่เป็นผู้ให้บริการและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับบริการทางการศึกษา

สภาพปัญหาปัจจุบันด้านระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพของการจัดการศึกษาด้านหลักสูตร สื่อ กระบวนการจัดการเรียนการสอนและการวัดผล ประเมินผลและปัญหาเกี่ยวกับครู และบุคลากรทางการศึกษาว่าปัญหาด้านระบบบริหารจัดการเน้นการรวมศูนย์อำนาจไว้ในส่วนกลาง ขาดเอกภาพในลักษณะของการกิจกระทรวงและกรมไม่สามารถประสานแผนนโยบายและงบประมาณในภาพรวมได้สิ่งสำคัญคือความไม่ต่อเนื่องของนโยบายเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาทำให้ผู้เรียน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับชาติต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยเฉพาะความสามารถ ในวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาต่างประเทศ ปัญหา ด้านหลักสูตร สื่อ กระบวนการเรียนการสอน การวัดผล ประเมินผล เนื้อหาของหลักสูตรไม่สนองความต้องการของผู้เรียน การเรียนการสอนมุ่งเน้นครูเป็นศูนย์กลาง การวัดผลประเมินผลเน้นความจำ ปัญหาเกี่ยวกับครู และบุคลากร ทางการศึกษาบางส่วนยังขาดความรู้ ความสามารถ และทักษะในการจัดการเรียนการสอน การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ผู้บริหารบางส่วน ไม่ได้รับการศึกษายอมรับให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมี

ประสิทธิภาพขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารและการจัดการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542) จึงสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 หมวด 6 มาตรา 47 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษากำหนดให้ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำ รายงานประจำปีเสนอหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเพื่อรับรอง การประเมินภายนอก (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไข 2545)

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ได้ดำเนินการหลังจากที่ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 เป็นต้นมา แต่ปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญในกระบวนการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานประการหนึ่งคือ ขาดทักษะ การมีส่วนร่วม ขาดการร่วมคิดร่วมทำของครูและ บุคลากรทางการศึกษาอย่างทั่วถึงเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545) ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการประกันคุณภาพ การศึกษา

วันทยา วงศ์ศิลปกริมย์ และคณะ (2545) ได้กล่าวถึงกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบและ ปรับปรุง และการประเมินคุณภาพจากหน่วยงาน ภายนอกคือสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา (สมศ) ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการ ประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดการบริหารที่ เป็น กระบวนการครบวงจร (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

คือ การวางแผน (Plan) ปฏิบัติตามแผน (Do) ตรวจสอบ (Check) ปรับปรุง (Action) (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543)

เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษา ในทศวรรษที่สอง และให้เชื่อมโยงการประกันคุณภาพ การศึกษาทั้งระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน การอาชีวศึกษา การอุดมศึกษา และการประกันคุณภาพภายนอก จึงได้มีการประกาศกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และ วิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทน กฎกระทรวงฉบับเดิม (พ.ศ. 2546) ซึ่งได้มีการนำไป ประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา เรียบร้อยแล้ว

ดังนั้นสถานศึกษาทุกแห่งต้องพัฒนาระบบการ ประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยสร้างกลไก หรือกระบวนการในการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตาม ที่กำหนดด้วยแนวคิดของ การประกันคุณภาพการศึกษาที่ว่า การประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นกระบวนการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจ และเป็นหลักประกันต่อผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้มีคุณภาพ มาตรฐานผู้สำเร็จการศึกษาต้องมีความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะต่าง ๆ ตามหลักสูตรกำหนดและสังคม ต้องการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542)

จากรายงานผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนระดับประเทศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปี การศึกษา 2554 ในรายวิชาคณิตศาสตร์ มีคะแนนเฉลี่ย 24.18 คะแนน รายวิชาวิทยาศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ย 29.17 คะแนน วิชาภาษาอังกฤษ มีคะแนนเฉลี่ย 16.19 คะแนน ส่วนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รายวิชาคณิตศาสตร์ มีคะแนนเฉลี่ย 14.99 คะแนน วิชาวิทยาศาสตร์มีคะแนน เฉลี่ย 30.90 คะแนน วิชาภาษาอังกฤษ 19.22 คะแนน (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2554) ซึ่ง สอดคล้องกับระดับเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 นครศรีธรรมราช พัทลุง ที่ผลการสอบในรายวิชา ดังกล่าวต่ำกว่าเกณฑ์ จะเห็นได้ว่าผลการประเมินดังกล่าว ยังคงเป็นปัญหาอยู่ดังนั้นครู ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการสอนและการบริหารจัดการ โดยใช้ระบบประกันคุณภาพเพื่อผลักดัน ให้มีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาและ การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาเขต 12 โดยใช้หลักเกณฑ์และ วิธีการประเมินตามกรอบกระทรวงศึกษาธิการเพื่อรับ การประเมินจากภายนอกคือสำนักงานรับรองการประเมิน มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (สมศ) ซึ่งจะนำไปสู่มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาและ พัฒนาการศึกษามีคุณภาพตามเกณฑ์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ตามตำแหน่งขนาดสถานศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน ในโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา เขต 12 จังหวัด นครศรีธรรมราช พัทลุง ปีการศึกษา 2555 จำนวน 4,622 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้กำหนดตัวอย่าง ตามตารางของเครจซ์และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามตัวแปร ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ในการทำงานแล้วสุ่มแบบง่าย (Random Sampling) โดยวิธีจับฉลาก

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ เกี่ยวกับ ตำแหน่ง ขนาดของสถานศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา เขต 12 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ระดับปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 รวมทั้งเปรียบเทียบสภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตามความคิดเห็นของครู ผู้บริหารสถานศึกษา และประสบการณ์การทำงาน จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS 17) และใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient)
5. การทดสอบที (t-test)
6. การทดสอบเอฟ (F-test หรือ One-way

ANOVA)

6. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 พบว่าสภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{X}=2.73$) โดยพบว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2553 ในด้านต่างๆ ทั้ง 8 ด้านล้วนอยู่ในเกณฑ์ปานกลางทั้งสิ้น โดยมีลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย

ดังแสดงในตารางที่ 1 สภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศ	3.04	0.41	ปานกลาง
ด้านการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา	2.73	0.44	ปานกลาง
ด้านการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา	2.72	0.45	ปานกลาง
ด้านการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน	2.77	0.47	ปานกลาง
ด้านการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	2.69	0.45	ปานกลาง
ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา	2.64	0.45	ปานกลาง
ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐาน	2.63	0.50	ปานกลาง
การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา	2.58	0.50	ปานกลาง
ภาพรวม	2.73	0.37	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาที่ละประเด็นในแต่ละด้านพบว่า

1. งานด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาซึ่งพบว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{X}=2.58$) นั้นมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือผู้ปกครอง ชุมชนขาดการส่วนร่วมในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานการศึกษาระดับสถานศึกษา ($\bar{X}=2.68$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือเรื่องครูและบุคลากรขาดความตระหนักในการพัฒนามาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ($\bar{X}=2.52$)

2. งานด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐานซึ่งพบว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{X}=2.63$) มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือผู้บริหาร ครูและบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ($\bar{X}=2.72$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือเรื่องการกำหนดบทบาทหน้าที่บุคลากรทุกคนรับผิดชอบและดำเนินงานตามแผน ($\bar{X}=2.55$)

3. งานด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศซึ่งพบว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{X}=3.04$) มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือชุมชน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=3.17$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือเรื่องการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ($\bar{X}=2.95$)

4. งานด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาซึ่งพบว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{X}=2.64$) มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือมีการประสานแผนการปฏิบัติงานระหว่างฝ่าย งานที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=2.70$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือเรื่องการนิเทศ กำกับ ติดตาม รายงาน การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมตามแผนที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=2.61$)

5. งานด้านการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาซึ่งพบว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{X}=2.73$) มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือมีการตรวจสอบ ประเมินและรายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษาตามกรอบที่กำหนด

ในแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=2.78$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือเรื่องการติดตามตรวจสอบ การเรียนรู้ ความก้าวหน้า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน ($\bar{X}=2.69$)

6. งานด้านการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาซึ่งพบว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{X}=2.72$) มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือมีการประเมินคุณภาพผู้เรียนในปีสุดท้ายของทุกระดับชั้น ($\bar{X}=2.79$) และมีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานที่กำหนดครอบคลุมทุกด้าน ($\bar{X}=2.79$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือเรื่องการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานระดับชาติ ($\bar{X}=2.68$) การประเมินตนเองโดยใช้มาตรฐานคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน ($\bar{X}=2.68$) และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพภายในสถานศึกษาทุกๆ ด้าน ($\bar{X}=2.68$)

7. งานด้านการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งพบว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{X}=2.77$) มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือมีคณะกรรมการสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อรายงานคุณภาพ ($\bar{X}=2.80$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือเรื่องการจัดทำรายงานประจำปีที่ระบุความสำเร็จตามเป้าหมายในแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=2.70$)

8. งานด้านการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องซึ่งพบว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{X}=2.69$) มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือมีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและติดตามแก้ไขอย่างเป็นปัจจุบัน ($\bar{X}=2.80$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือเรื่องการวางแผนการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม ($\bar{X}=2.59$)

2. ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

เมื่อใช้สถิติ t-independent test ทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 12 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ไม่แตกต่างกันเมื่อตัวแปรตำแหน่งแตกต่างกัน

3. ผู้บริหารและครู ที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา ที่มีขนาดแตกต่างกันและมีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

3.1 ผู้บริหารและครู ที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

เมื่อใช้สถิติ F-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาของ ผู้บริหารและครูแตกต่างกันเมื่อตัวแปรขนาดสถานศึกษาแตกต่างกันเมื่อนำผลไปทดสอบหาค่า LSD พบว่า ผู้บริหารและครูที่มาจากสถานศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกัน ทั้งเล็กกลาง ใหญ่ใหญ่พิเศษมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้งในภาพรวมและการดำเนินงาน รายด้านทั้งแปดด้านคือ ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐาน ด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศ ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ด้านการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ด้านการ

จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในและด้านการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง พบว่าโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 12 ที่เป็นสถานศึกษาที่มีขนาดเล็กจะมีสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาสูงที่สุด รองลงมาคือสถานศึกษาที่มีขนาดกลางและขนาดใหญ่ ส่วนโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 12 ที่เป็นสถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่พิเศษมีปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาน้อยที่สุด

3.2 ผู้บริหารและครู ที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

พบว่าผลการเปรียบเทียบโดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาเมื่อตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันในภาพรวมของผู้บริหารและ ครูไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศ ด้านการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาและด้านการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันเมื่อนำไปทดสอบด้วยหาค่า LSD พบว่า

ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

ผู้ที่มีอายุการทำงานน้อยคือในช่วง 5-10 ปีจะมีปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาน้อยกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานเกินกว่า 15 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศ

ผู้ที่มีอายุการทำงานในช่วง 11-15 ปี จะมีปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 12 ด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศมากกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานนานกว่า 15 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

ผู้ที่มีอายุการทำงานในช่วง 11-15 ปี จะมีปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 12 ด้านการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา น้อยกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานนานกว่า 15 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ผู้ที่มีอายุการทำงานในช่วง 11-15 ปี จะมีปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 12 ด้านการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องมากกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานนานกว่า 15 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องสภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12 นี้ มีประเด็นหนึ่งที่พบที่น่าสนใจคือ สภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2553 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านการกำหนด

มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐาน ด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศ ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ด้านการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ด้านการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในและด้านการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องล้วนอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยพบว่าปัญหาสำคัญอันดับหนึ่งของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คือ งานด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศรองลงมาคือ งานด้านการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา อันดับสามคือ งานด้านการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ส่วนปัญหาที่สำคัญน้อยที่สุดคือ งานด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา สอดคล้องกับงานของไพสันต์ ศรีแปง (2550) ที่พบปัญหาในงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ และงานวิจัยของกุศล เทพศิริ (2550) ที่พบว่าปัญหาสำคัญอันดับหนึ่งคืองานด้านการจัดทำระบบสารสนเทศเช่นเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12 ไม่แตกต่างกันเมื่อตัวแปรตำแหน่งแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากส่วนใหญ่ผู้บริหารในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12 มีหน้าที่เป็นครูผู้สอนด้วยและสิ่งแวดล้อมในบริบทของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 โดยรวมมีสภาพใกล้เคียงกันมากจึงทำให้ประสบการณ์ต่างๆ ที่ครูและผู้บริหารรับทราบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ จึงไม่แตกต่างกัน

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่าขนาดของโรงเรียนที่แตกต่างกันนั้นมีสภาพปัญหาการดำเนินงานการ

ประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสถานศึกษาที่มีขนาดเล็กกว่ามีแนวโน้มที่จะมีปัญหามากกว่าสถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่กว่า โดยสถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่พิเศษมีปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาน้อยที่สุดซึ่งงานวิจัยของอัสรายุทธ ศรีใจอินทร์ (2552) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับสถานศึกษาขนาดเล็กไว้ว่า “สภาพแวดล้อมภายนอกโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กแบบรวมเรียนค่อนข้างจะเป็นปัจจัยเอื้อและเป็นโอกาสโดยเฉพาะด้านสังคมวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยี และด้านการเมืองและกฎหมาย มีความสอดคล้องเชื่อมโยงของการมีส่วนร่วมในชุมชน และการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่นโดยมีกฎหมายทางการศึกษาหลายฉบับที่เป็นเครื่องมือสนับสนุนแต่มีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคคือ ในด้านเศรษฐกิจที่ทุกภาคส่วนยังไม่สามารถที่จะสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษาก่อนเรียนทุกด้านอย่างพอเพียงและยังมีจุดอ่อนเกี่ยวกับการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความถนัดในวิชาเอก” นอกจากนี้จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าสถานศึกษาขนาดเล็กในสังกัดมีระบบการจัดการสารสนเทศที่ไม่ดีจึงน่าจะเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้มีปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อย่างไรก็ตาม Bugg (2000) เห็นว่าแม้จะเป็นโรงเรียนขนาดเล็กหรือโรงเรียนในชนบทก็สามารถใช้กระบวนการประกันคุณภาพเพื่อเป็นการกระตุ้นการพัฒนาโครงสร้างการบริหารให้ดีกว่าเดิมได้

เมื่อตัวแปรประสพการณ์ในการทำงานแตกต่างกันพบว่าในภาพรวมผู้บริหารและครูมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศด้านการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษายังต่อเนื่องแตกต่างกัน ทั้งนี้ พบว่างานด้านการกำหนด

มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษานั้น ผู้ที่มีอายุการทำงานน้อยคือในช่วงไม่เกิน 10 ปีจะมีปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาน้อยกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานนานเกินกว่า 15 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นคนรุ่นใหม่ที่ได้รับการศึกษาและข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และข้อมูลของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกฎหมาย พ.ศ. 2553 มามากกว่าคนรุ่นเก่าส่วนด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศ พบว่าผู้ที่มีอายุการทำงานในช่วง 11-15 ปี จะมีปัญหาการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 มากกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานนานกว่า 15 ปี นั้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจเพราะสะท้อนให้เห็นว่าในขณะนี้คนรุ่นเก่าได้หันมาให้ความสำคัญกับระบบบริหารสารสนเทศมากขึ้น ส่วนผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในช่วง 11-15 ปีนั้นอาจมีภาระงานมากเพราะเป็นระยะกลางๆ ของการทำงานทำให้หน้าที่และความรับผิดชอบมีมากขึ้น จึงมีเวลาให้ความสำคัญกับการจัดระบบบริหารสารสนเทศน้อยกว่าทุกกลุ่ม เช่นเดียวกับงานด้านการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาและการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการทดลองวิเคราะห์แจกแจงข้อมูล (cross tab) สะท้อนให้เห็นว่าผู้ที่มีอายุการทำงานนานกว่า 15 ปี จะอยู่ในระดับบริหารเป็นสัดส่วนมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในช่วง 11-15 ปี ดังนั้น นอกเหนือจากความกระตือรือร้นของผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วเหตุผลอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะภาระหน้าที่หลักของผู้ที่มีอายุการทำงานนานกว่า 15 ปี อาจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงานด้านการจัดทำระบบบริหารสารสนเทศด้านการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาและการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่องมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในช่วง 11-15 ปี

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

โดยเฉพาะงานด้านการจัดระบบบริหารสารสนเทศ ด้านการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาและงานด้านการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มากขึ้น โดยควรมีการติดตามประเมินผลเพื่อตรวจสอบ ติดตาม ประเมินและแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะๆ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวนอกเหนือจากได้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหา ยังเป็นแนวทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและเข้าใจมากยิ่งขึ้น อาจทำให้ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12 ควรให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสถานศึกษาขนาดเล็กในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2553 ให้มากขึ้น เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่สถานศึกษาอาจกำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาเชิงลึกในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2553 ของสถานศึกษาขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 12 (นครศรีธรรมราช พัทลุง) เพื่อหาปัญหา แนวทางช่วยเหลือและวิธีการแก้ไขปัญหาที่สถานศึกษาต้องประสบอยู่ในปัจจุบัน และควรศึกษาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษาในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศและด้านการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาและงานด้านการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระยุทธ ชาติตะกาศกุล ปรธานที่ปรึกษา ดร.รอยพิฟใจ เพชรกุล ดร. นพรัตน์ ชัยเรือง ดร.สุพงษ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ กรรมการที่ปรึกษาทุกท่านที่ให้คำแนะนำและ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ขอขอบคุณผู้อำนวยการนิวัฒน์ พูลจันทร์ ผู้อำนวยการโรงเรียนควนขนุน ผู้อำนวยการอนันต์ หนูพัฒน์ ผู้อำนวยการโรงเรียนหารเทารังสีประชาสรรค์และรองผู้อำนวยการไพรัช ขวัญศรี รองผู้อำนวยการโรงเรียนพัทลุงที่ได้ให้ความกรุณาในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ขอบคุณ คุณโชคชัย มาละมัย เจ้าหน้าที่งานวิทยบริการโรงเรียนควนขนุนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 12

และขอบคุณเพื่อนๆนักศึกษาทุกท่านตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช ที่ช่วยเหลือในด้านต่างๆ ในการจัดทำงานวิจัย ให้ข้อมูลและให้ความช่วยเหลือทุกท่านที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนผู้ที่ไม่ได้เอ่ยนามขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

9. เอกสารอ้างอิง

- (1) วิชาการ, กรม. 2544. **หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ ๑.
- (2) วันทยา วงศ์ศิลป์ภิรมย์. 2545. **ชุดอบรมผู้บริหาร : ประมวลสาระ บทที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษา**. ม.ป.ท. : ม.ป.ท.
- (3) วีระยุทธ ชาติตะกาศกุล. 2555. **เทคนิคการบริหาร สำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (4) สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. 2542. **เอกสารการประชุม รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการศึกษา ศาสนาและศิลปวัฒนธรรมเขตการศึกษาและผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด**. ม.ป.ท.
- (5) สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. 2544. **การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา: ยุทธศาสตร์สำคัญเพื่อเตรียมรับการประเมินภายนอก**. วารสารวิชาการ. 9 (22) : 18-24
- (6) อัครายุทธ ศรีใจอินทร์. 2552. **การนำเสนอกลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กแบบรวมเรียน**.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ตัวชี้วัดความสำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

Key Performance indicators for Education Criteria for performance Excellence

ภาวนา กิตติวิมลชัย

¹ สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
pawana@kku.ac.th, 043-202192

บทคัดย่อ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) การดำเนินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ 3) กำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผล ผลจากการวิจัยสามารถจำแนกตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) การดำเนินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ออกเป็น 6 ด้าน จำนวน 77 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญได้จำนวน 11 ตัวชี้วัด 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญได้จำนวน 10 ตัวชี้วัด 3) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงินและตลาด กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญได้จำนวน 14 ตัวชี้วัด 4) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญได้จำนวน 15 ตัวชี้วัด 5) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญได้ 15 ตัวชี้วัด 6) ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญได้จำนวน 12 ตัวชี้วัด

ปัญหาและอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ จำแนกเป็นออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านผู้บริหาร ที่ยังไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ ขาดการพัฒนา และปรับปรุงตามผลการประเมิน ขาดการกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ขาดทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบคุณภาพ ไม่มีความรู้ด้านระบบคุณภาพและมุ่งเน้นคะแนนมากกว่าการปรับปรุง (2) ด้านคณาจารย์ ไม่ได้รับการอบรมเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างทั่วถึงทำให้ไม่เข้าใจเกณฑ์ ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนตามเกณฑ์ ไม่มีเวลา/ภารกิจเยอะ ไม่เห็นความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) (3) ด้านผู้ปฏิบัติงาน ขาดประสบการณ์ในการบริหาร เปลี่ยนตัว ผู้รับผิดชอบ ขาดความเข้าใจในกระบวนการที่สำคัญ ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจทำให้ต้องรอรับคำสั่ง ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม (4) ด้านนโยบาย ไม่เข้มงวดและจริงจัง ไม่มีบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก (5) ด้านงบประมาณ ไม่มีงบประมาณสนับสนุนด้านการประกันคุณภาพขาดงบประมาณ สนับสนุนในการฝึกอบรมและจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มหาวิทยาลัยเพิ่มงานแต่ไม่เพิ่มงบประมาณให้ไม่มีแรงจูงใจด้านงบประมาณ (6) ด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีเนื้อหาและขั้นตอนการปฏิบัติที่มากเกินไป มีศัพท์เทคนิคที่ต้อง

ตีความหมายตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) เกณฑ์บางหัวข้อไม่สามารถปฏิบัติได้เนื่องจากไม่สอดคล้องกับบริบทองค์กร ขาดตัวอย่างที่ดีในการนำไปปฏิบัติ

กลยุทธ์ในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติที่สำคัญ ได้แก่ 1) การให้ความรู้ (Knowledge) 2) การประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างตรงไปตรงมาและจัดทำแผนปรับปรุง 3) จัดตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) 4) จัดตั้งทีมที่ปรึกษา 5) การจัดการความรู้และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี 6) การสร้างแรงจูงใจ การยกย่องเชิดชูให้รางวัลหน่วยงานที่พัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างก้าวกระโดด

Abstract

The purpose of this research were to 1) develop indicators for Education Criteria for performance Excellence (KPIS) 2) to study the problems to implementation of Education Criteria for performance Excellence 3) Develop strategy and approach to implementation of Education Criteria for performance Excellence.

The results of the research can identify indicators of results (KPIs) 77 indicators, including:

1. Results in student Learning Outcomes 11 indicators.
2. Results in customer-Focused Outcomes 12 indicators.
3. Results in budgetary, Financial, and Market Outcomes 14 indicators.
4. Results in workforce-Focused Outcomes 15 indicators.
5. Results in process Effectiveness Outcomes 15 indicators.
6. Results in leadership Outcomes 12 indicators.

The problems to implementation of Education Criteria for performance Excellence. Classified into six areas: (1) The executive : not yet realize the importance of quality assurance.Lack of development and improvement of the assessment results, Lack of monitoring and performance continuously, Lack of team experience in the quality management system. Not yet understanding of the quality system and Focus on assessment scores than Quality improvement. (2) The faculty : not yet training criteria and not yet understanding quality system as well as work hard. (3) Staff : No experience in corporate management and not yet understanding of key processes. (4) Policy : Not strict and serious.There are no penalties for not operated continuously and changed often. (5) Budget : Without budget to support quality assurance, Lack of funding support for training and development activities on the basis of quality, but not to increase university EdPEX budget. (6) Criteria EdPEX : A difficult and very content, Has to be interpreted on the basis of technical terms. Some of the topics can not be treated because they do not comply with the corporate context,Lack of good examples in implementation.

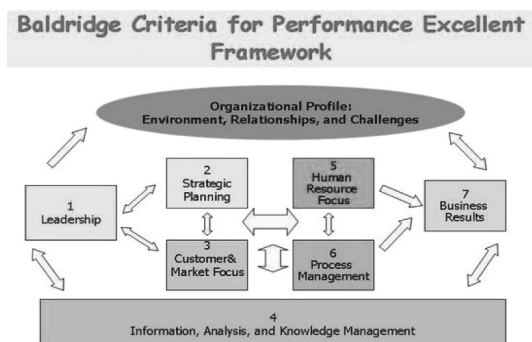
strategy and approach to implementation of Education Criteria for performance Excellence in to actions include: 1) Awareness Knowledge. 2) Self-assessment basis EdPEX very straightforward and plans. 3) Formed a committee evaluated the performance criteria EdPEX 4) establishment of the Advisory Committee 5) Knowledge management, and search for the best practices 6) motivation and glorify the agency to award quality criteria EdPEX.

คำสำคัญ: ตัวชี้วัด, การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ, ปัญหา

Keywords: Key performance Indicators, Education Criteria for Performance Excellence, problem

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานระดับสากล และยกระดับการประกันคุณภาพด้วยการนำเอาเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพของสถาบัน คณะและระดับหน่วยงาน ในปี พ.ศ. 2549 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2552 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียมและได้รับการยอมรับในระดับสากล จึงได้นำเอาเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ นั่นคือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ : EdPEX (Education criteria for performance Excellence) มาเป็นกรอบในการบริหารจัดการการศึกษาของอุดมศึกษาไทย โดยมอบหมายให้คณะอนุกรรมการพัฒนาเกณฑ์การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ โดยการแปลและเรียบเรียงเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (2009-2010 The Baldrige National Quality Program : Education criteria for performance Excellence) โดยมุ่งหวังให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นคู่มือและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา



(ที่มา: คู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 2552-2553, สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาสถาบันสู่ความเป็นเลิศ จึงได้เข้าร่วม

โครงการนำร่องเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา 15 แห่ง ได้แก่ (1) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (6) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (7) มหาวิทยาลัยนเรศวร (8) มหาวิทยาลัยมหิดล (9) มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (10) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (11) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (12) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (13) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (14) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ (15) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระยะแรกของการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) นั้น มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งคณะทำงานและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้บริหารทุกระดับของมหาวิทยาลัย คณะวิชาและหน่วยงาน และประเมินตนเองตามเกณฑ์เพื่อนำเอาผลการประเมินไปจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด ขณะเดียวกันก็พัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในและบุคลากรทุกระดับไปพร้อมๆ กัน ตลอดระยะเวลา 3 ปี (2552-2554) ของการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปปฏิบัติ ส่งผลให้คณะวิชาและหน่วยงานมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นเป็นลำดับ (รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในคณะและหน่วยงาน ปีการศึกษา 2552-2554 และผลการปฏิบัติราชการของคณะและหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2554) แม้ว่าในภาพรวมของการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศมาใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาและมีพัฒนาการด้านผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นเป็นลำดับ แต่ในการนำเอาเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ก็พบว่ายังมีปัญหาที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. ความเข้าใจเนื้อหาของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ที่แตกต่างกัน
2. คณะวิชาแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานไม่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงาน

ที่เป็นเลิศ (EdPEx) และไม่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศและการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด (สรุปผลการสัมมนาผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น) คณะวิชามีข้อจำกัดและขาดประสบการณ์ในการมองหาหรือกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) รวมทั้งการยึดติดกับตัวบ่งชี้คุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา (สกอ.) และตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ทำให้ละเลยตัวชี้วัดที่สำคัญที่จะพัฒนาคณะวิชาสู่ความเป็นเลิศและการเทียบเคียงกับคู่แข่งที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx)

2.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ไปสู่การปฏิบัติ

2.3 กำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ไปสู่การปฏิบัติ อย่างได้ผล

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้บริหารคณะวิชา คณาจารย์ บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ผู้ตรวจประเมินคุณภาพ รวม 315 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น จำแนกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ (1) ผลลัพธ์ด้านผู้เรียน (2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (3) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด (4) ผลลัพธ์ด้านการ

มุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน (5) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลองค์กร (6) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

3.3 การรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 315 คน และการสัมภาษณ์ตัวแทนคณบดี ตัวแทนคณาจารย์ ตัวแทนคณะกรรมการตรวจประเมินและตัวแทนบุคลากร รวม 20 คน

3.4 ขั้นตอนการวิจัย

3.4.1 ขั้นตอนการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์
(1) จัดทำร่างแบบสอบถามตัวชี้วัดผลลัพธ์ โดยรวบรวมจากตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพของ สกอ. สมศ. ก.พ.ร. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตัวชี้วัดการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระดับสากล (World University Ranking) ได้ตัวชี้วัดจำนวน 166 ตัวชี้วัด

(2) หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

(3) ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัด ครั้งที่ 1

(4) สำนวนความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอผลการสำรวจให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา
(5) ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัด ครั้งที่ 2

3.4.2 ขั้นตอนการศึกษาปัญหาและอุปสรรค
(1) จำแนกปัญหาออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านคณาจารย์ ด้านบุคลากร ด้านนโยบาย ด้านงบประมาณ และด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx)

(2) สำนวนปัญหาจากกลุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์

(3) แจกแจงความถี่ของปัญหาและอุปสรรค

3.4.3 ขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์การนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ไปสู่การปฏิบัติ มี 4 ขั้นตอนดังนี้

(1) วิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา

(2) ทบทวนกลยุทธ์การนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ไปสู่การปฏิบัติของรอบปีที่ผ่านมา

(3) กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการแก้ปัญหา

(4) กำหนดกลยุทธ์จากสภาพปัญหาและการบรรลุวัตถุประสงค์จากต้นเหตุปัญหา

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยการหาค่า IOC (Index of item objective congruence) ของตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจำนวน 166 ตัวชี้วัด โดยผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 5 คน) แสดงความคิดเห็น (1=เห็นด้วย, 0=ไม่แน่ใจ, -1=ไม่เห็นด้วย) พบว่าตัวชี้วัดทั้งหมดมีค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป และมีค่า IOC รวมเท่ากับ 0.92 ถือว่ามีความเที่ยงตรงและสามารถนำไปจัดเก็บข้อมูลได้

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคัดเลือกตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ครั้งที่ 1 โดยผู้เชี่ยวชาญ (15 คน) มีความเห็นให้คัดออกมากกว่าร้อยละ 70 (ตัวชี้วัดทั้งหมด 166 ตัว คัดออก 44 ตัวชี้วัด คงเหลือตัวชี้วัดที่ใช้ในการสำรวจ 122 ตัวชี้วัด)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างในการพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดจำนวน 122 ตัวชี้วัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นให้คัดออกมากกว่าร้อยละ 70 จำนวน 42 ตัวชี้วัด และให้คงไว้จำนวน 80 ตัวชี้วัด

4.4 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้ผู้เชี่ยวชาญ (15 คน) พิจารณาคัดสินคัดเลือกตัวชี้วัดในครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นครั้งสุดท้าย

4.5 วิเคราะห์ข้อมูลหาความถี่และร้อยละของตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นให้คงไว้มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป พบว่ามีความเห็นให้คงไว้มากกว่าร้อยละ 80 จำนวน 77 ตัวชี้วัด และตัดทิ้ง 45 ตัวชี้วัด

4.6 วิเคราะห์หาความถี่ของปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง 104 คนที่ตอบแบบสอบถาม

พบว่าได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 67 คน (64.42% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 1 ตารางแจกแจงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรค	ความถี่	ร้อยละ
ด้านผู้บริหาร	38	30.65
ด้านบุคลากร	29	23.39
ด้านด้านเกณฑ์ EdPEx	26	20.97
ด้านนโยบาย	12	9.68
ด้านคณาจารย์	11	8.87
ด้านงบประมาณ	8	6.45
รวมความถี่	124	100

5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 ผลจากการวิจัยสามารถจำแนกตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ออกเป็น 6 ด้าน รวม 77 ตัวชี้วัด

(1) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน (11 ตัวชี้วัด)

1. เกณฑ์เฉลี่ยของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เพิ่มขึ้น
2. ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำ
3. ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพ
4. ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดของหลักสูตร
5. ผลงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติที่มีคุณภาพ
6. จำนวนผลงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาที่ได้รับรางวัลระดับชาติหรือนานาชาติ
7. จำนวนศิษย์เก่าที่ได้รับรางวัลในระดับชาติและนานาชาติทุกประเภท
8. จำนวนผลงานวิจัยในชั้นเรียน
9. ร้อยละผลงานวิชาการหรือตำราที่ได้รับการรับรองคุณภาพต่ออาจารย์ประจำ

10. ร้อยละของบัณฑิตที่ศึกษาต่อ
11. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
- (2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (10 ตัวชี้วัด)
 1. ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้และการจัดสภาพแวดล้อม
 2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆแก่นักศึกษา
 3. กิจกรรมการพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์/การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพ
 4. ความพึงพอใจของศิษย์เก่าในการให้บริการด้านต่างๆ
 5. การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา (ข้อร้องเรียนที่ลดลง/ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ)
 6. ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 7. สัดส่วนของอาจารย์ประจำต่อจำนวนนักศึกษา
 8. จำนวนทุนการศึกษาที่ให้กับผู้เรียน
 9. จำนวนนักศึกษาที่ไปศึกษาดูงานหรือทำกิจกรรมวิชาการที่ต่างประเทศ
 10. จำนวนผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศที่มาร่วมสอนหรือวิจัย
- (3) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณการเงิน และการแข่งขัน (14 ตัวชี้วัด)
 1. งบประมาณที่ได้รับ (จำแนกเป็นเงินแผ่นดินและเงินรายได้)
 2. รายได้ที่เกิดจากการบริการวิชาการและรายได้อื่นๆ
 3. อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณ
 4. ค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา
 5. จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัย
 6. สัดส่วนจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยต่ออาจารย์ประจำ
 7. งบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรที่ใช้จริง (จำแนกตามกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน)
 8. งบประมาณด้านการพัฒนานักศึกษาที่ใช้จริง (จำแนกตามกลุ่มผู้เรียน)
 9. จำนวนเงินในการจัดหาทรัพยากรต่างๆเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาและสื่อการเรียนการสอน
 10. เกรดเฉลี่ยของนักศึกษาที่รับเข้า
 11. จำนวนนักศึกษานานาชาติ
 12. จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาเข้าศึกษาในหลักสูตรต่างๆ
 13. เงินทุนวิจัยจากหน่วยงานหรือองค์กรในต่างประเทศ
 14. โครงการวิจัยที่ดำเนินการร่วมกันกับองค์กรที่มีชื่อเสียง
- (4) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน (15 ตัวชี้วัด)
 1. ร้อยละของความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีองค์กร
 2. ร้อยละความพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 3. จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากรที่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ
 4. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากการพัฒนางานของคณาจารย์และบุคลากร
 5. ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ
 6. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับรางวัลในระดับชาติหรือนานาชาติ (จำแนกตามกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน)
 7. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาวิชาการวิชาชีพในต่างประเทศ
 8. ร้อยละของอาจารย์ชาวต่างชาติต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด
 9. ร้อยละของอาจารย์ที่วุฒิปริญญาเอกต่ออาจารย์ทั้งหมด
 10. ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่ออาจารย์ทั้งหมด
 11. ร้อยละของอาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษากรรมการวิชาการวิชาชีพในระดับหรือนานาชาติ

12. ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับรางวัล
ผลงานวิชาการวิชาชีพในระดับชาติและนานาชาติ

13. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ
การตรวจสอบสภาพประจำปี (จำแนกตามกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน)

14. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร
ที่มีต่อแผนการพัฒนากุศลกร

15. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร
ด้านด้านสวัสดิการ

**(5) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ
กระบวนการ (15 ตัวชี้วัด)**

1. ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษา
ต่อประสิทธิภาพการสอน (สกอ.)

2. ร้อยละของผลงานวิจัยและ
งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ต่อ
อาจารย์ประจำ (ผลลัพธ์ของกระบวนการวิจัย) (สมศ.)

3. ร้อยละของผลงานวิจัยและ
งานสร้างสรรค์ที่นำมาใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหา
หรือพัฒนาสังคมและชุมชนต่อจำนวนอาจารย์ประจำ
(ผลลัพธ์ด้านกระบวนการวิจัย) (สมศ.)

4. ร้อยละของผลงานวิจัยและ
งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรอนุสิทธิบัตร
(ผลลัพธ์ด้านกระบวนการวิจัย) (สมศ.)

5. ร้อยละของโครงการบริการวิชาการ
ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน (ผลลัพธ์
ด้านกระบวนการบริการวิชาการ) (สมศ.)

6. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับ
บริการวิชาการ (ผลลัพธ์ด้านกระบวนการบริการวิชาการ)
(ก.พ.ร.)

7. การลดต้นทุนการผลิตของระบบงาน
(ต้นทุนต่อหน่วยงาน/ต้นทุนในการผลิตบัณฑิต)

8. การลดค่าใช้จ่ายของระบบงาน
(ระบบสาธารณูปโภค ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา)

9. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี
ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

10. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากการ
ปรับปรุงกระบวนการ

11. การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

12. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานข้อมูล

13. หลักสูตรที่ได้มาตรฐานและ

การปรับปรุงหลักสูตร

14. สถิติอุบัติเหตุอุบัติภัย ภาวะฉุกเฉิน

ที่ลดลง

15. ร้อยละของงบประมาณที่สามารถ

ประหยัดได้

(6) ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ (12 ตัวชี้วัด)

1. ร้อยละของการดำเนินงานตามแผน

ปฏิบัติราชการ

2. ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตาม
ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ

3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร

ที่มีต่อการนำองค์กร

4. จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลง

5. ข้อร้องเรียนที่ได้มีการแก้ไขอย่างมี

ประสิทธิภาพ

6. ระดับผลการประเมินผู้บริหาร (คะแนน
เฉลี่ย) (สมศ.)

7. ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง
การปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ย)

8. ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

(ค่าเฉลี่ย)

9. ผลลัพธ์ด้านการจัดการและบริหาร
ความเสี่ยง (สกอ.)

10. สถิติการร้องเรียนด้านการพฤติกรรม
และจรรยาบรรณ (ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร)

11. ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล

(ค่าเฉลี่ย)

12. จำนวนกิจกรรมสนับสนุนและ
เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมและชุมชน

**5.2 ปัญหาอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพ
การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปสู่
การปฏิบัติ**

ด้านผู้บริหาร

1. ไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ 2. ขาดการพัฒนาและปรับปรุงตามผลการประเมิน 3. ขาดการกำกับติดตามผลการดำเนิน

งานอย่างต่อเนื่อง 4.ขาดทีมงานที่มีประสิทธิภาพในการจัดการระบบคุณภาพ 5.ไม่มีความรู้ด้านระบบคุณภาพ 6.มุ่งเน้นคะแนนมากกว่าการปรับปรุง

ด้านคณาจารย์ 1.ไม่ได้รับการอบรมเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) อย่างทั่วถึงทำให้ไม่เข้าใจเกณฑ์ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนตามเกณฑ์ 2.ไม่มีเวลา/ภารกิจเยอะ 3.ไม่เห็นความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) 4.เป็นภาระ

ด้านผู้ปฏิบัติงาน 1.ขาดประสบการณ์ในการบริหาร 2.เปลี่ยนตัวผู้รับผิดชอบ 3.ขาดความเข้าใจในกระบวนการหลักที่สำคัญ 4.ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ทำให้ต้องรอรับคำสั่ง 5.ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม

ด้านนโยบาย 1.ไม่เข้มงวดและเอาจริง 2.ไม่มีบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 3.มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก

ด้านงบประมาณ 1.ไม่มีงบประมาณสนับสนุนด้านการประกันคุณภาพ 2.ขาดงบประมาณสนับสนุนในการฝึกอบรมและจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) 3.มหาวิทยาลัยเพิ่มงานแต่ไม่เพิ่มงบประมาณให้ 4.ไม่มีแรงจูงใจด้านงบประมาณ

ด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) 1.มีเนื้อหาและขั้นตอนการปฏิบัติที่มากเกินไป 2.มีศัพท์เทคนิคที่ต้องตีความหมายตามเกณฑ์ 3.เกณฑ์บางหัวข้อไม่สามารถปฏิบัติได้เนื่องจากไม่สอดคล้องกับบริบทองค์กร 4.ขาดตัวอย่างที่ดีในการนำไปปฏิบัติ

5.3 กลยุทธ์และแนวทางการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ไปสู่การปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา ความถี่ของสภาพปัญหา อุปสรรค และนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาและค้นหาทางเลือกในการบรรลุวัตถุประสงค์ในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ไปสู่การปฏิบัติได้กลยุทธ์หรือแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้ (1) การให้ความรู้ (Knowledge) เกี่ยวกับเนื้อหาของเกณฑ์

คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) และการฝึกอบรม (training) แก่บุคลากรทุกระดับและดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยหลักสูตรมีความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา เวลา วิทยากรและการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม (2) การประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) อย่างตรงไปตรงมาเพื่อจัดทำแผนปรับปรุงตามผลการประเมินให้ครบถ้วนทุกหมวด โดยจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุง (3) จัดตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) เพื่อกำกับติดตามการนำเอาผลการประเมินไปปฏิบัติให้ได้ผลอย่างจริงจัง (4) จัดตั้งคลินิก ทีมที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ หรือพี่เลี้ยง เพื่อให้คำแนะนำแก่คณะผู้บริหารและหน่วยงานในการนำเอาเกณฑ์ฯไปสู่การปฏิบัติ (5) คัดเลือกคณะหน่วยงานนำร่องในการเป็นตัวอย่างในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ (6) การจัดการความรู้และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการที่เป็นเลิศ (7) การสร้างแรงจูงใจ การยกย่องเชิดชูให้รางวัล กำหนดระดับคะแนนรวมเป็นขั้นบันไดในการให้รางวัล (8) ใช้ผลการประเมินตามเกณฑ์ฯในการเชื่อมโยงกับผลการประเมินผู้บริหาร และควรมีการกำหนดบทลงโทษสำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้ดำเนินงานอย่างจริงจัง (9) จัดทำคู่มือแนะนำเกณฑ์ให้เข้าใจง่ายและมีองค์ความรู้ออนไลน์สืบค้นได้ รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดี (10) การศึกษาดูงานหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จด้านการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกประเทศ

5.4 อธิบายผลการวิจัย

5.4.1 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ผลจากการวิจัยพบว่าตัวชี้วัดตามเกณฑ์ EdPEx เป็นตัวชี้วัดในเชิงปริมาณทั้งหมด สามารถวัดวิเคราะห์ค่าสถิติได้ รวมทั้งสามารถเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับคู่แข่งหรือหน่วยงานที่มีบริบทคล้ายกันได้ และควรจำแนกผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงานตามกลุ่มของผู้เรียน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

(1) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน จะแสดงถึงประสิทธิผลของหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้เกิดคุณค่าต่อผู้เรียนและเป็นผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับพันธกิจการจัดการเรียนการสอน เช่น เกรดเฉลี่ยของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เพิ่มขึ้น ร้อยละของบัณฑิตที่ได้ออกงานทำ ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพ ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดของหลักสูตร เป็นต้น

(2) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จะแสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยดำเนินการได้ดีมากน้อยเพียงใดในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้และการจัดสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ แก่นักศึกษา กิจกรรมการพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพ การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สัดส่วนของอาจารย์ประจำต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนทุนการศึกษาที่ให้กับผู้เรียน

(3) ตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณการเงิน และตลาด จะแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ความมั่นคงทางการเงิน ความท้าทายและโอกาสในการแข่งขัน เช่น งบประมาณที่ได้รับ รายได้ที่เกิดจากการบริการวิชาการและรายได้อื่นๆ อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณ ค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัย งบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรที่ใช้จริง งบประมาณด้านการพัฒนานักศึกษาที่ใช้จริง จำนวนเงินในการจัดหาทรัพยากรต่างๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาและสื่อการเรียนการสอน เกรดเฉลี่ยของนักศึกษาที่รับเข้า จำนวนนักศึกษานานาชาติ จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาเข้าศึกษาในหลักสูตรต่างๆ เงินทุนวิจัยจากหน่วยงานหรือองค์กรในต่างประเทศ โครงการวิจัยที่ดำเนินการร่วมกันกับองค์กรที่มีชื่อเสียง

(4) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน จะแสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยได้รักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน สร้างการเรียนรู้และความผูกพันให้กับผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด เช่น ร้อยละของความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีองค์กร ร้อยละความพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากรที่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากการพัฒนางานของคณาจารย์และบุคลากร ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับรางวัลในระดับชาติหรือนานาชาติ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาวิชาการวิชาชีพในต่างประเทศ ร้อยละของอาจารย์ชาวต่างชาติต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด ร้อยละของอาจารย์ที่วุฒิปริญญาเอกต่ออาจารย์ทั้งหมด ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่ออาจารย์ทั้งหมด ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพประจำปี ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแผนการพัฒนากุศลกร ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านด้านสวัสดิการ

(5) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ จะแสดงให้เห็นถึงการบรรลุวัตถุประสงค์และประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงานตามพันธกิจหลัก เช่น ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการสอน ร้อยละของผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ต่ออาจารย์ประจำ ร้อยละของผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่นำมาใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาสังคมและชุมชนต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ร้อยละของผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรอนุสิทธิบัตร ร้อยละของโครงการบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ การลดต้นทุนการผลิตของระบบงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้

(6) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ จะแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ การเป็น

สถาบันที่มีจริยธรรม และธรรมาภิบาล การสนับสนุน ชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการ ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กร จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลง ข้อร้องเรียนที่ได้มีการแก้ไข อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับผลการประเมินผู้บริหาร ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ผลลัพธ์ด้านการจัดการและบริหารความเสี่ยง สถิติการร้องเรียนด้านการพฤติกรรม และจรรยาบรรณ ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล จำนวนกิจกรรมสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมและชุมชน

5.4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ ปัญหาที่สำคัญ 3 ลำดับแรกคือ (1) ด้านผู้บริหาร (2) ด้านผู้ปฏิบัติงาน (3) ด้านเกณฑ์ EdPEX **ด้านผู้บริหาร** เกณฑ์ EdPEX ถือว่าเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการของผู้บริหาร หากผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ ขาดการพัฒนาและปรับปรุงตามผลการประเมิน ขาดการกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นคะแนนมากกว่า การปรับปรุงอาจจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและผู้บริหารจะควรจะเป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาคุณภาพ และมีความสามารถในการชี้แนะและจูงใจให้บุคลากร ปฏิบัติตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ **ด้านผู้ปฏิบัติงาน** ถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ หากขาดความรู้ความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพ ขาดการพัฒนาและฝึกอบรม รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนตัวผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ไม่ต่อเนื่อง ส่งผลต่อการนำเอาเกณฑ์ EdPEX ไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผล **ด้านเกณฑ์ EdPEX** มีเนื้อหาและขั้นตอนการปฏิบัติที่มากเกินไป มีศัพท์เทคนิคที่ต้องตีความหมายตามเกณฑ์ เกณฑ์ บางหัวข้อไม่สามารถปฏิบัติได้เนื่องจากไม่สอดคล้องกับบริบทองค์กร ขาดตัวอย่างที่ดีในการนำไปปฏิบัติ สำหรับด้านนโยบายถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการนำเอาเกณฑ์ EdPEX ไปสู่การปฏิบัติ แต่ผู้บริหาร

ไม่กำหนดนโยบายให้ชัดเจน ขาดการกำกับติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย หรือนโยบายไม่เข้มงวดและเอาจริง รวมทั้งไม่มีบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะส่งผลต่อความมั่นใจและความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จและการปฏิบัติตามนโยบาย

5.4.3 กำหนดกลยุทธ์และแนวทาง ในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผล พบว่า (1) การให้ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) และการฝึกอบรม (training) แก่บุคลากรทุกระดับตั้งแต่อธิการบดีจนถึงบุคลากรระดับปฏิบัติดำเนินการอย่างต่อเนื่องจะทำให้องค์กรมีความรู้เข้าใจแนวทางในการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร (2) การประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ต้องประเมินตามสภาพจริงไม่มุ่งเน้นระดับคะแนน โดยนำเอาผลการประเมินไปจัดทำแผนปรับปรุงให้ครอบคลุมทุกประเด็น (3) จัดตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อกำกับติดตามการนำเอาผลการประเมินไปปฏิบัติให้ได้ผลอย่างจริงจังรวมทั้งการให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุง (4) จัดตั้งคลินิกทีมที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ หรือพี่เลี้ยงเพื่อให้คำแนะนำแก่คณะผู้บริหารและหน่วยงานในการนำเอาเกณฑ์ฯ ไปสู่การปฏิบัติจะทำให้องค์กรได้รับคำแนะนำในการปรับปรุงองค์กรอย่างก้าวกระโดด (5) คัดเลือกคณะหน่วยงานนำร่องในการเป็นตัวอย่างเป็นการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ เป็นการส่งเสริมและสร้างจูงใจให้คณะหน่วยงานอื่นๆ นำไปเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติ (6) การจัดการความรู้และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการที่เป็นเลิศเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทำให้สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (7) การสร้างแรงจูงใจ การยกย่องเชิดชูให้รางวัล กำหนดระดับคะแนนรวมเป็นขั้นบันไดในการให้รางวัล จะเป็นการสร้างบรรยากาศและกระตุ้นให้คณะหน่วยงานนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ

ดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ไปสู่การปฏิบัติ (8) ใช้ผลการประเมินตามเกณฑ์ฯในการเชื่อมโยงกับผลการประเมินผู้บริหาร และควรมีการกำหนดบทลงโทษสำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้ดำเนินงานอย่างจริงจัง เนื่องจากคณะหน่วยงานมักไม่เห็นความสำคัญและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผลการปฏิบัติงาน (9) จัดทำคู่มือแนะนำเกณฑ์ให้เข้าใจง่ายและมีองค์ความรู้ออนไลน์ สืบค้นได้รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดี จะเป็นช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรมีแหล่งสืบค้นข้อมูลและแบบอย่างที่ดีในการนำไปสู่การปฏิบัติ

5.5 ข้อเสนอแนะในการนำเอาผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

(1) ผลการวิจัยหรือตัวชี้วัดที่ปรากฏเป็นเพียงตัวอย่างของตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) เท่านั้น คณะและหน่วยงานควรกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติมที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของคณะ

(2) การกำหนดตัวชี้วัดควรสอดคล้องกับเป้าหมายแผนกลยุทธ์ กระบวนการ กิจกรรมและการมุ่งผลลัพธ์สู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์ EdPEx

(3) ควรมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามบริบทและสภาพจริงของคณะและหน่วยงาน

(4) ควรแสดงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดอย่างน้อย 3 ปี (แนวโน้ม)

(5) ควรแสดงข้อมูลของคู่แข่งหรือข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาคุณภาพอย่างก้าวกระโดด

(6) การแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานควรจำแนกตามกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มบุคลากร

(7) การกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติมควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่สามารถวิเคราะห์และจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ

(8) ไม่ควรกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพหรือระดับความสำเร็จ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี และการเทียบเคียงกับคู่แข่ง

6. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) ศึกษากระบวนการและแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

(2) ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ

(3) การศึกษาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาและการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

(4) แนวทางการฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

(5) การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

7. เอกสารอ้างอิง

- (1) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์ กรุงเทพฯ. 2552
- (2) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์ กรุงเทพฯ. 2553.
- (3) สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. TQA Criteria for Performance Excellence 2553-2554. กรุงเทพฯ: บริษัท สีวาโกลด์ มีเดีย จำกัด. 2553.
- (4) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ: บริษัทวิชชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย จำกัด. 2553
- (4) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. PMQA การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: บริษัทวิชชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย จำกัด. 2553.

- (5) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (7) สรุปผลการสัมมนาผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน
คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักงานประเมินและ
บริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2555
ระดับอุดมศึกษา .กรุงเทพฯ:บริษัทวิช่น์ พรินท์
แอนด์มีเดียจำกัด. 2554.
- (6) รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในคณะและ
หน่วยงาน ปีการศึกษา 2552-2554. สำนักงาน
ประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
2555



การวิจัยภาวะหนี้สินของบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น : กรณีศึกษา บุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น Debt of personnel's of Khon Kean University Case study: Staffs of the Office of the President, Khon Kean University

* นายมนูญ บรรณวงศ์ศิลป์

* นายอัสนีย์ ฐานสันโดษ

* นายประดิษฐ์ ศรีตระกูล

* กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะหนี้สิน ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สินและแนวทางแก้ไขปัญหามหาวิทยาลัยขอนแก่น สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหนี้สินร้อยละ 85 โดยมีหนี้สินเฉลี่ยคนละ 1,100,000 บาท โดยผ่อนชำระหนี้สินระหว่าง 6,000-10,000 บาทต่อเดือน สาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดภาวะหนี้สินคือการซื้อหรือสร้างบ้านที่อยู่อาศัย รองลงมาคือการใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพ การศึกษาบุตร และการซื้อรถยนต์ แหล่งหนี้สินมากที่สุดคือธนาคารของรัฐได้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ รองลงมาคือสวัสดิการการเงินกู้ ข.พ.ค.ผ่านธนาคารออมสิน และสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัจจัยที่มีผลต่อการมีภาวะหนี้สินได้แก่ ความต้องการขั้นมูลฐาน รองลงมาคือค่านิยมทางสังคมและพฤติกรรมทางการเงิน และการพบว่าการที่มีหน่วยงานต่างๆ ให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นอาจก่อให้เกิดหนี้สินล้นพ้นตัว สำหรับแนวทางการแก้ไขภาวะหนี้สินของบุคลากรพบว่า เมื่อรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายจะแก้ปัญหาด้วยการลดรายจ่ายลงหรือหารายได้เสริม ความต้องการให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาหนี้สินคือให้หาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยถูกเพื่อชำระหนี้สินเดิมและกำหนดระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยและมหาวิทยาลัยควรมีนโยบายพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อลดค่าใช้จ่ายโดยการสร้างอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ให้กับบุคลากร

Abstract

The aim of this research is to study the debt status, factors affecting debt load and ways for solving debt status of staffs in the Office of the President, Khon Kean University. The example is a group of 300 staffs of the Office of the President, Khon Kean University. The information is gathered by using the specific questionnaires and analyzed by frequency, percentage and average rate.

According to the results of this study, it is found that 85 percent of staffs of the Office of the President, Khon Kean University have debt. An average amount of debt money is 1,100,000 each. The staffs have to pay for installments at 6,000 -10,000 monthly. The primary cause causing debt is to buy or build house. The secondary causes are ordinary expenditure, educational expense of their children and buying car. The most popular source of debt is the government banks called 'the Government Housing Bank'. The secondary source is 'Chor Phor Khor Loan' through 'the Government Saving Bank' and Khon Kean University Saving Cooperative. The factors influencing to the debt is found that need value and behavior of living influence debt burden the most,. It is also found that the debt status causes worries and stress. The solution for debt load of the staffs is that when the income is inadequate for expenditure, the staffs often solve the problem by reducing expense and looking for extra-income. They also need help from University for solving their debt problem in the term of finding the loan sources with low rate interest in order to pay for their old debt and determining free-interest period. Moreover, the university should have policies of welfare-system development for decreasing staff's expense and creating extra work for staffs in order to increase higher income for staffs.

1. บทนำ

สถานการณ์หนี้ของคนไทยในช่วงทศวรรษที่ผ่านมามีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทั้งขนาดและปริมาณ โดยหลังวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ครอบครัวไทยกว่าครึ่งมีหนี้และมูลหนี้เฉลี่ยสูงขึ้นกว่าเท่าตัวในช่วงเวลาไม่ถึง 10 ปี การเป็นหนี้มีทั้งผลดีและผลเสียโดยอาจส่งผลทำให้คนมีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขได้หากเป็นหนี้เพื่อนำเงินมาใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ ขณะเดียวกันการเป็นหนี้ก็อาจทำให้คนมีความทุกข์ได้หากไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ ผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การก่อหนี้ส่วนใหญ่เป็นการก่อหนี้เพื่อที่อยู่อาศัย และการลงทุนมากกว่าการอุปโภคบริโภค ซึ่งหนี้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัยและการลงทุนเป็นหนี้สินที่มีประโยชน์ เพราะเป็นการลงทุนเพื่อสร้างความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่ดีในอนาคต ส่วนหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภค แม้จะช่วยให้การใช้จ่ายของผู้ที่มีสภาพคล่องและสัดส่วนหนี้ประเภทนี้มีไม่มากนัก แต่หนี้ดังกล่าวเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทำให้โอกาสที่จะชำระหนี้คืนเป็นไปได้ยาก (กาญจนา หงส์ทอง, 2549) และจากการศึกษาภาวะหนี้สินข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิรูประบบราชการพบว่าหากข้าราชการมีภาวะหนี้สินมากเกินไปจะมี

ผลกระทบต่อการทำงานได้ (ที่มาจากสำนักงาน กพ.: 2553) ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สินของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่นและแนวทางการแก้ไขปัญหา คณะผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยด้านภาวะหนี้สินของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรแล้ว ยังส่งผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีความเจริญทัดเทียมกับสถาบันการศึกษาอื่นที่มีชื่อเสียงด้วย

2. วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สินของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น และศึกษาผลกระทบจากการมีภาวะหนี้สินของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อหาแนวทางแก้ไขภาวะหนี้สินของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. วิธีการดำเนินงาน

เพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สินของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการศึกษากับกลุ่มประชากร ดังนี้

(1) ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้นจำนวน 827 คน (4 มีนาคม 2555)

(2) ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จำนวน 300 คนตามวิธีของเคร์คกีและมอร์แกน (Krejcie, R. V., and Morgan) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มหลายขั้นตอนคือแบ่งกลุ่มเป็น 5 กลุ่มตามสัดส่วนได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 58 คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 79 คน พนักงานราชการ จำนวน 15 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 71 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 77 คน

(3) เครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือขึ้นมาเองโดยผ่านการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำมาทดสอบเพื่อหาความเที่ยงก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลภาวะหนี้สิน ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สิน ส่วนที่ 4 ผลกระทบการมีภาวะหนี้สิน ส่วนที่ 5 ค่านิยมที่มีผลต่อการมีภาวะหนี้สิน และส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

(4) การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างพร้อมเก็บรวบรวมด้วยตนเองจำนวน 300 ชุด และได้รับคืน จำนวน 284 ชุด คิดเป็น 94.66%

(5) การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้มี การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และได้นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยในส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลภาวะหนี้สิน และส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สิน นำมาแจกแจงหาค่าความถี่และร้อยละ ส่วนที่ 4 ผลกระทบการมีภาวะหนี้สิน และส่วนที่ 5 ค่านิยมที่มีผลต่อการมีภาวะหนี้สิน นำมาแจกแจงหาค่าความถี่และค่าเฉลี่ย คณะผู้วิจัยได้นำผลจากการสนทนากลุ่มมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

4. ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สินของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นกรณีศึกษา บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 สถานภาพ ส่วนมากสมรสคิดเป็นร้อยละ 61.3 สถานะส่วนมากเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 28.2 ระดับการศึกษาส่วนมากระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.1 อายุราชการส่วนมากต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา คือ มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.7 ระดับเงินเดือนส่วนมากอยู่ในระหว่าง 12,001-16,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.4 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนส่วนมากอยู่ระหว่าง 9,001-13,000 บาท เงินเก็บออมเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนมากเป็นผู้ที่ไม่มีเงินออม คิดเป็นร้อยละ 36.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีรายได้เสริมต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 65.5 หากมีรายได้เสริมจะเป็นการรับจ้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.0 ใช้เงินลงทุนอาชีพเสริมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.4 แหล่งเงินที่นำมาลงทุนสร้างรายได้เสริม ส่วนมากมาจากเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 10.2 เหตุผลที่ต้องมีรายได้เสริม ส่วนมากเนื่องจากเงินเดือนเหลือไม่พอต่อค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 35.9 อาชีพคู่สมรส ส่วนมากรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.4 รายได้

คู่สมรส ส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 8,000 คิดเป็นร้อยละ 20.1 จำนวนบุตร ส่วนมากมีบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 การศึกษาของบุตร ส่วนมากบุตรกำลังศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.2 ระดับการศึกษาของบุตรส่วนมากอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.8 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาบุตรเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนมากอยู่ระหว่าง 3,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.6 บุคคลในอุปการะ ส่วนมากเป็นบิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 46.1 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคคลในอุปการะส่วนมากอยู่ระหว่าง 1,000-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.4

2. ข้อมูลภาวะหนี้สินของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากมีหนี้สินอยู่ระหว่าง 1,000,001-2,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.3 แหล่งเงินกู้ที่กู้ยืม ส่วนมากกู้ยืมเงินจากธนาคารของรัฐ ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 36.6 สาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดหนี้สิน คือ การซื้อหรือสร้างบ้านเพื่อที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 50.0 วงเงินในการผ่อนชำระหนี้รายเดือน ส่วนมากอยู่ระหว่าง 6,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.7 รายรับกับรายจ่าย ส่วนมากมีรายรับไม่เพียงพอกับรายจ่าย คิดเป็นร้อยละ 61.3

3. ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สิน

3.1 ปัจจัยด้านพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากมีบ้านของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 59.5 ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย ส่วนมากมีบ้านเดี่ยวสองชั้น คิดเป็นร้อยละ 39.4 เงินที่ใช้สร้างบ้านของตนเอง ส่วนมากใช้เงินยืม คิดเป็นร้อยละ 35.2 แหล่งเงินกู้ที่ใช้สร้างบ้านของตนเอง ส่วนมากกู้เงินจากธนาคารของรัฐ ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ วงเงินกู้ในการสร้างบ้าน ส่วนมากอยู่ระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.6 ค่าใช้จ่ายในการผ่อนชำระรายเดือน ส่วนมากผ่อนชำระรายเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.5 สถานพยาบาลที่ใช้ในการรักษาพยาบาล ส่วนมากใช้โรงพยาบาลของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เหตุผลที่เลือกรักษาในสถานพยาบาล ส่วนมากคือ เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ คิดเป็นร้อยละ 68.0 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในครอบครัวต่อเดือน ส่วนมากอยู่ระหว่าง 301-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.9 การทำ

ประกันชีวิต ส่วนมากได้ทำประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 66.2 ค่าใช้จ่ายในการทำประกันชีวิตต่อเดือน ส่วนมากจ่ายค่าประกันชีวิตต่อเดือนอยู่ระหว่าง 501-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.3

3.2 ปัจจัยด้านความต้องการสวัสดิภาพของบุคลากร ส่วนใหญ่มียานพาหนะส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 95.1 ประเภทของยานพาหนะส่วนตัว ส่วนมากมีรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา คือ รถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 64.4 เงินที่ใช้สำหรับค่าน้ำมันรถยนต์ ส่วนมากกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 20.8 แหล่งเงินกู้ในการค่าน้ำมันรถยนต์ ส่วนมากกู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ มข. คิดเป็นร้อยละ 17.3 วงเงินกู้ในการค่าน้ำมันรถยนต์ ส่วนมากกู้เงินต่ำกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.8 การผ่อนชำระยานพาหนะ ส่วนมากผ่อนชำระรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 51.1 วงเงินในการผ่อนชำระต่อเดือน ส่วนมากผ่อนชำระต่อเดือน ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.8 เหตุผลในการซื้อยานพาหนะ ส่วนมากเพื่อความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน คิดเป็นร้อยละ 71.5

3.3 ปัจจัยด้านความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองของบุคลากร บรรลุเข้ารับราชการแล้วได้ศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในระดับที่สูงขึ้น ส่วนมากได้ศึกษาต่อ คิดเป็นร้อยละ 43.0 ระดับการศึกษาต่อ ส่วนมากศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.4 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ เงินที่ใช้ในการศึกษาต่อ ส่วนมากใช้เงินเก็บส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.7 รองลงมา เป็นเงินยืมบางส่วน คิดเป็นร้อยละ 10.9 แหล่งเงินกู้ในการศึกษาต่อ ส่วนมากกู้เงินจากกองทุนสวัสดิการ มข. คิดเป็นร้อยละ 13.0 วงเงินกู้ในการศึกษาต่อ ส่วนมากใช้เงินกู้ต่ำกว่า 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.0 การผ่อนชำระเงินกู้เพื่อการศึกษาต่อ ส่วนมากผ่อนชำระรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 21.8 วงเงินในการผ่อนชำระต่อเดือน ส่วนมากผ่อนชำระต่อเดือน ระหว่าง 1,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.3 เหตุผลในการการศึกษาต่อ ส่วนมาก ต้องการเพิ่มคุณวุฒิให้สูงขึ้น คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมา นำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 25.4

3.4 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารของบุคลากรพบว่า การบริโภคอาหารประจำวันส่วนมากปรุงเองและซื้อสำเร็จรูป คิดเป็นร้อยละ 61.3 จำนวนเงินที่จ่ายเป็นค่าอาหารรับประทานที่บ้านในแต่ละวันส่วนมากอยู่ระหว่าง 200-400 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.7 การรับประทานอาหารนอกบ้าน ในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ส่วนมากรับประทานอาหารนอกบ้าน คิดเป็นร้อยละ 13.7 เงินที่จ่ายเป็นค่าอาหารนอกบ้านต่อครั้งส่วนมากอยู่ระหว่าง 500-1,000 บาท

3.5 ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอบายมุขของบุคลากรพบว่า การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ส่วนมากไม่ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ คิดเป็นร้อยละ 48.6 ความถี่ในการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ส่วนมากนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.8 ทุกครั้งที่มีการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์กับเพื่อน ส่วนมากช่วยกันจ่ายเงินกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 55.3 สาเหตุที่ทำให้ดื่ม ส่วนมากพบปะสังสรรค์กับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 39.4 การเล่นการพนันในช่วงระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา ส่วนมากไม่เล่นการพนัน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ประเภทของการพนันที่เล่น ส่วนมากเล่นการพนันประเภทสลากกินแบ่งรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 27.8 เงินที่ใช้เล่นการพนันต่อครั้งส่วนมากอยู่ระหว่าง 100-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.8

3.6 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเที่ยวเตร่ของบุคลากรพบว่า การเที่ยวเตร่ในสถานบันเทิงในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ที่ผ่านมา ส่วนมากไม่เคยไปเที่ยวเตร่ในสถานบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 71.8 ความถี่ในการเที่ยวสถานบันเทิง ส่วนมากนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.6 สาเหตุที่เลือกไปเที่ยวสถานบันเทิง ส่วนมากเพื่อสังสรรค์กับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ค่าใช้จ่ายในการเที่ยวสถานบันเทิงต่อครั้ง ส่วนมากใช้จ่ายต่ำกว่า 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.0

3.7 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าด้วยระบบเงินผ่อนของบุคลากรพบว่า ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ส่วนมากซื้อสินค้าด้วยระบบเงินผ่อน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ประเภทสินค้าที่ซื้อด้วยระบบเงินผ่อน ส่วนมากซื้อรถยนต์คิดเป็นร้อยละ 16.5 จำนวน

เงินผ่อนเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนมากอยู่ระหว่าง 1,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.1 สาเหตุในการซื้อสินค้าด้วยระบบเงินผ่อน ส่วนมากมีความจำเป็นต้องใช้ คิดเป็นร้อยละ 42.3 แนวทางที่จะใช้เป็นหลักยึดในการแก้ไขภาระหนี้สิน ส่วนมากเห็นว่าใช้หลักคำสอนทางพุทธศาสนา ที่เน้นการใช้ชีวิตอย่างพอเพียง คิดเป็นร้อยละ 71.5 วิธีการที่จะช่วยทำให้การแก้ไขปัญหาภาระหนี้สินสำเร็จ ส่วนมากเห็นว่าต้องมีความตั้งใจที่จะประหยัด และลดการใช้จ่ายฟุ่มเฟือย คิดเป็นร้อยละ 77.1

4. ผลกระทบจากการมีภาระหนี้สินของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าค่าเฉลี่ยของผลกระทบจากการมีภาระหนี้สินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเศรษฐกิจมีผลกระทบจากการมีภาระหนี้สินมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 3.21 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีผลกระทบจากการมีภาระหนี้สินมากที่สุด คือ เปลี่ยนพฤติกรรมโดยลดค่าใช้จ่ายการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค ที่ค่าเฉลี่ย 3.29

5. ค่านิยมที่มีผลต่อการมีภาระหนี้สินของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี พบว่าค่านิยมที่มีผลต่อการมีภาระหนี้สินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่านิยมทางวิชาการมีผลต่อการมีภาระหนี้สินมากที่สุดโดยมีค่านิยมที่ค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมาคือ ค่านิยมทางสังคม ที่ค่าเฉลี่ย 3.44 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีผลต่อการมีภาระหนี้สินมากที่สุด คือ การศึกษาทำให้มีทางเลือกในอาชีพ และชีวิตมากขึ้น ที่ค่าเฉลี่ย 3.75

5. สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อภาระหนี้สินของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีข้อค้นพบที่น่าสนใจและควรนำมาอภิปรายหลายประการ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีหนี้สินเฉลี่ยมากกว่า 1,100,000 บาท มีการผ่อนชำระหนี้สินเฉลี่ยต่อ

เดือนระหว่าง 6,000- 10,000 บาท กู้ยืมเงินจากธนาคารของรัฐมากที่สุดได้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ รองลงมาคือกู้เงินจากโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค. และสหกรณ์ออมทรัพย์ มข. สอดคล้องกับการศึกษาของสำรวม จงเจริญ (2546) พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครู และธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นแหล่งเงินกู้ที่บุคลากรทางการศึกษานิยมมากที่สุด สำหรับสถานะทางการเงินรายรับไม่เพียงพอกับรายจ่ายนั้น ส่วนหนึ่งมีผลมาจากมีหลายหน่วยงานได้ขยายวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก เช่น ธนาคารออมสิน กับโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค. ที่ขยายวงเงินกู้เป็น 3,000,000 บาท หรือสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ขยายวงเงินกู้สูงขึ้น สร้างภาระหนี้สินมากยิ่งขึ้นจนถึงขั้นบุคลากรมีหนี้สินล้นพ้นตัว และผลจากการวิจัยยังพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพเสริมและส่วนมากไม่มีการออมเงิน รายได้ส่วนใหญ่มาจากเงินเดือนและค่าจ้าง เมื่อนำเงินเดือนไปจ่ายผ่อนชำระหนี้สินเกินครึ่งหนึ่งของเงินเดือน ก็จะมีเงินไม่เพียงพอกับรายจ่ายในแต่ละเดือนต้องกู้เงินฉุกเฉินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ กู้ธนาคารออมสินหรือกู้เงินนอกระบบและการใช้บัตรเครดิต ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งอาจทำให้บุคลากรมีหนี้สินล้นพ้นตัวได้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีภาวะหนี้สินของบุคลากร พบว่าปัจจัยด้านความต้องการขั้นมูลฐาน ค่านิยมทางสังคม บริโภคนิยมและพฤติกรรมการดำรงชีวิต ล้วนมีผลต่อการมีภาวะหนี้สินโดยปัจจัยด้านความต้องการที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยสำคัญมากที่สุดที่ทำให้เกิดภาวะหนี้ บุคลากรทุกคนมีความต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง จึงต้องพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้ได้ซึ่งที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง บุคลากรส่วนใหญ่จึงต้องกู้ยืมเงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือจากแหล่งกู้เงินอื่นๆ มีวงเงินกู้ 1,000,000-2,000,000 บาท เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีที่พักอาศัยไม่เพียงพอ กอปรกับธนาคารของรัฐ เช่น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารออมสิน ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรกู้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิพพาศรี อินทะกุล (2547) พบว่ามูลเหตุสำคัญที่ทำให้บุคลากรทางการศึกษาเป็นหนี้

คือเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ปัจจัยด้านการผ่อนชำระยานพาหนะส่วนตัวจะมีความสัมพันธ์ต่อการมีภาวะหนี้สิน จากการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่จะมีพาหนะเป็นของตนเอง เพื่อใช้ในการเดินทางมาทำงาน และใช้ในการรับส่งลูกไปโรงเรียน การผ่อนชำระยานพาหนะจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีภาวะหนี้สิน สอดคล้องกับการศึกษาของทิพพาศรี อินทะกุล (2547) ที่พบว่ามูลเหตุที่ทำให้บุคลากรทางการศึกษาเป็นหนี้คือซื้อหรือผ่อนรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

ปัจจัยด้านการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อการมีภาวะหนี้สินจากการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่จะศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง แหล่งเงินกู้ที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่กู้จากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการบุคลากร และสหกรณ์ออมทรัพย์ วงเงินที่ใช้ในการศึกษาระหว่าง 60,000-150,000 บาท เหตุผลที่ต้องการศึกษาเพื่อคุณวุฒิให้สูงขึ้นและนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานที่ทำ ซึ่งการศึกษาต่อเพิ่มเติมจะมีค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้บุคลากรต้องนำเงินเก็บออมไว้มากใช้ และบางส่วนต้องกู้เงินจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการบุคลากร และกู้ยืมเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ สอดคล้องกับการศึกษาของทิพพาศรี อินทะกุล(2547) พบว่ามูลเหตุสำคัญที่ทำให้บุคลากรทางการศึกษาคือการเป็นหนี้เพื่อการพัฒนาตนเอง

จากการสัมภาษณ์บุคลากรพบว่าภาวะหนี้สินส่งผลกระทบต่อสถานะทางเศรษฐกิจของบุคลากร เพราะหลังจากหักชำระหนี้แล้วเงินเดือนที่เหลือไม่พอเพียงต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะบุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้น้อยและไม่ค่อยมีรายได้เสริม จะมีเงินเดือนคงเหลือไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน บุคลากรส่วนใหญ่จะกู้เงินฉุกเฉินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ มข.

6. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงภาวะหนี้สินของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

1. ควรจัดให้มีการหารายได้เพิ่ม โดยการส่งเสริมบุคลากรให้มีอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้
2. ควรจัดให้มีสวัสดิการเพื่อลดค่าใช้จ่าย เช่น สวัสดิการบ้านพัก สวัสดิการเคหะสงเคราะห์ กองทุนการศึกษามูลนิธิรับส่งบุตรไปโรงเรียน การจัดร้านจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคราคาถูก
3. ควรควบคุมและจำกัดค่าใช้จ่ายทางสังคม ให้มีเท่าที่จำเป็น และลดกิจกรรมทางสังคมลง
4. ควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีการออมทรัพย์ เช่น การเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ การฝากเงินออมไว้กับสถาบันการเงิน การเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น
5. ควรส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษาแก่บุคลากร และควรได้รับการพิจารณาให้ปรับอัตราเงินเดือนและตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นการยกระดับตนเองให้สูงขึ้น และเมื่อมีการศึกษาสูงขึ้นย่อมรู้จักคิด รู้จักวางแผนแนวทางในชีวิต รู้จักประหยัดไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ทำให้ลดปัญหาหนี้สินลงได้
6. ควรมีเกียรติบัตรยกย่องเชิดชู ชมเชยบุคลากรที่ดำรงชีพด้วยการประหยัด ปราศจากหนี้สิน และสามารถเก็บออมเงินได้
7. ควรให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับตั้งแต่อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนัก หัวหน้างาน และหัวหน้าหน่วยงานทุกระดับ แสดงคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารที่ดี โดยเพิ่มบทบาทเป็นที่ปรึกษา เป็นผู้นำด้านจิตวิญญาณช่วยตักเตือน สั่งสอนผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ ให้รู้จักประหยัด อุดหนุน มัธยัสถ์ ตลอดจนเป็นตัวอย่างที่ดีที่สามารถเป็นแบบอย่างได้
8. ควรจัดอบรมทางด้านจริยธรรมเพื่อกระตุ้นชักจูงให้บุคลากรลด ละเลิก อบายมุข ลดความ ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย และลดค่านิยมทางสังคมที่ไม่ประหยัด

7. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สิน และผลกระทบจากการมีภาระหนี้สินของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สิน และผลกระทบจากการมีภาระหนี้สินของบุคลากรหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง

8. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหนี้สินของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น:กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่นฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้นั้น คณะผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้ให้การสนับสนุนทุนอุดหนุนโครงการวิจัยประเภทอุดหนุนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ขอขอบคุณท่านรองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนาบุคลากร ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ และผู้อำนวยการสำนักบริหารการวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ท่านทั้งสามได้กรุณาเป็นที่ปรึกษาการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ อีกทั้งได้ให้คำแนะนำและเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ทำให้รายงานการศึกษานี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ช่วยพิมพ์เอกสาร จนสำเร็จได้ด้วยดี

9. เอกสารอ้างอิง

- (1) สุพรรณพันธ์ ปิยภรณ์. 2550. “ภาวะหนี้สินของบุคลากร”. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2) สมมาตุ มหารักษ์. 2547. ภาวะหนี้สินของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ.2545 (Debt of personnel's of Burapha University in 2002). ว.ศึกษาศาสตร์ 16,1 (มิ.ย.-ต.ค.) 108.
- (3) นันทรัตน์ จิโรภาส. 2552. “ภาวะหนี้สินของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- (4) บุญทาวรรณ วิงวอน และคณะ. “ปัจจัยเชิงสาเหตุ (5) กานดา พูนลาภทวี. 2539. สถิติเพื่อการวิจัย.
ที่ส่งผลต่อภาวะหนี้สินของครูและบุคลากร กรุงเทพฯ:ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
โรงเรียนน่านคริสเตียนศึกษา จังหวัดน่าน”.



KKU isr.j. 2013; 1 (2) : 137-144
http : //irj.kku.ac.th

การรับรู้สิทธิด้านบริการสุขภาพ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น Perception on Health care of Khon Kaen university students to Health Services

วิลาวัณย์ อุ่นเรือน

หน่วยบริการปฐมภูมิ นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น
หมายเลขโทรศัพท์ 043-203454, 0893960816
E-mail: mukmeedee@yahoo.com

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จัดสวัสดิการด้านบริการสุขภาพของนักศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาได้รับการรักษาพยาบาลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ในการศึกษาการรับรู้สิทธิด้านบริการสุขภาพ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการนั้น ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลสิทธิด้านบริการสุขภาพ โดยมี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่เคยเข้ารับการบริการจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์ และหน่วยบริการปฐมภูมินักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 400 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลโดยใช้ตารางกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ร้อยละ 72.24 เพศชาย ร้อยละ 27.76 รับรู้สิทธิการเข้ารับบริการสุขภาพร้อยละ 72 ไม่รับรู้ร้อยละ 28 การขอขึ้นทะเบียนเปลี่ยนสิทธิการรักษาร้อยละ 66.82 ไม่รับรู้การขอขึ้นทะเบียนเปลี่ยนสิทธิร้อยละ 33.18 รับรู้ข้อมูลสิทธิประโยชน์บัตรประกันสุขภาพร้อยละ 54.81 รับรู้แต่ต้องการข้อมูลให้ชัดเจนร้อยละ 22.06 ไม่รับรู้ร้อยละ 23.13

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลด้านบริการสุขภาพ ส่วนใหญ่จากคู่มือปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ร้อยละ 40.62 รองลงมาจากคู่มือหอพักร้อยละ 23.91 ความสะดวกในการขอขึ้นทะเบียนเปลี่ยนสิทธิหลักประกันสุขภาพ ระดับปานกลางร้อยละ 52.80 และความต้องการข้อมูลทางสุขภาพมากที่สุดคือ สิทธิการรักษาของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดให้ร้อยละ 32.05 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์โครงการกิจกรรมของศูนย์/โรงพยาบาลร้อยละ 20.98 จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการรับรู้สิทธิบริการสุขภาพของนักศึกษายังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านสุขภาพควรพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่อไป

Abstract

Background Khon Kean University was setting health care service for KKU students. They involved to the perception on health care of The Student's right Health Service.

Objective To studying perception on health care of KKU student who have been service in Health care of KKU setting and that should be provided to the students among 400 students who required to being

informed health care. Correct data by use self administered questionnaires, analyzed using percentage and presented by tables. The Study results showed that the most of subject were female 72.47% and male 27.76%.

Perception of the right to health care services, 72 % , 28% .The application for registration of the right to health care 66.82 % , did not 33.18 % . The patents health insurance, 54.81 % , need to clear 6.22% and did not 23.13 % Channels of information about the health service. Most of your new student orientation, 40.62%, followed by 23.91% of boarding. The facility to apply for registration of the right to health coverage with moderate Level of 52.80%, and the most of information needs of health care service of the students University held 32.05%. The second is to promote the activities of the service center 20.98%.

Conclusion Of the data shows that the students' perception of the health service to cover all target groups in order to improve the quality of public health services should be promoted and improve the service developed about students the services.

คำสำคัญ: บริการสุขภาพ, การรับรู้สิทธิของนักศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Keywords: Khon Kean university student, Perception , Health promotion

1. บทนำ

ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (Universal Converge of Health Insurance) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 52 การยึดผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง (Patient and Family centre approach) มุ่งตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพและสังคมของผู้มารับบริการ รวมทั้งมีเวลาให้บริการและรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การประเมินผลติดตามการจัดบริการเพื่อให้ตอบสนองต่อชุมชน (โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์, 2550) สิทธิประโยชน์บัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง) การใช้บริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ครอบคลุมบริการแพทย์และสาธารณสุข การตรวจยืนยันกรณีพบความผิดปกติ การตรวจคัดกรองตามข้อบ่งชี้ทางการแพทย์เพื่อสร้างเสริมและป้องกันโรคประชาชนที่มีสิทธิดังกล่าว ต้องลงทะเบียนเลือกเป็นหน่วยบริการประจำหรือหน่วยบริการปฐมภูมิในเครือข่าย ยกเว้นกรณีที่มีเหตุสมควร หรือมีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ ที่เกินความสามารถของหน่วยบริการประจำก็สามารถส่งต่อไปในหน่วยบริการที่มีศักยภาพสูงกว่า ในการ

ดำเนินงานของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2553 มีเรื่องร้องเรียนที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข จำนวน 642 เรื่อง (ร้อยละ 15.34) แผนการรักษา จำนวน 515 เรื่อง ได้แก่ไม่มั่นใจ การตรวจ / แผนการรักษา ตรวจวินิจฉัยไม่ละเอียด / ไม่ตรวจวินิจฉัย รักษาแล้วอาการไม่ดีขึ้น ฯลฯ ร้องลงมาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้ยา จำนวน 127 เรื่อง ได้แก่ แพทย์ / เจ้าหน้าที่ไม่จ่ายยา จ่ายยาน้อยลง เปลี่ยนยา ฯลฯ (สำนักประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2553)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีนโยบายการจัดบริการด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลเพื่อให้นักศึกษามีคุณภาพที่ดีเมื่อจบการศึกษาก็ความพร้อมในการทำงาน (Ready to work) สิทธิประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ ตามนโยบายสวัสดิการด้านสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นปีละ 5,000 บาท (ไม่รวมการตรวจพิเศษต่างๆ ส่วนการทำฟันความจำเป็นนั้น ต้องจ่ายครึ่งราคาของบุคคลทั่วไป) สำหรับนักศึกษาที่ชำระค่าลงทะเบียนในปีการศึกษานั้นๆ มหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดสรรเงินค่าบริการอุดหนุนกิจกรรมสุขภาพของนักศึกษา 200 บาท/คน/ปี ค่าประกันอุบัติเหตุ 110- 120 บาท/คน/ปี ซึ่งสิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพตามนโยบายสวัสดิการ

ด้านสุขภาพมี 2 ข้อ คือ สิทธิจากการประกันสุขภาพ นักศึกษาและสิทธิจากการประกันอุบัติเหตุจะได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไข ในสัญญาการประกันอุบัติเหตุระหว่างมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับบริษัทผู้เอาประกันภัย สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าต้นสังกัดโรงพยาบาลศรีนครินทร์ นักศึกษาสามารถใช้สิทธิตามข้อกำหนดของรัฐโดยไม่จำกัดวงเงิน ไม่ต้องผ่านระบบการส่งตัวในกรณี que เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ (สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพของนักศึกษาที่ควรทราบและรักษาผลประโยชน์ของตน 2554) นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นสามารถใช้บริการในหน่วยบริการปฐมภูมินักศึกษา ก่อนซึ่งเป็นหน่วยบริการเบื้องต้นในการตรวจรักษา ฯลฯ โดยนักศึกษาต้องแสดงบัตรนักศึกษาทุกครั้งที่จะขอรับบริการ (สำหรับนักศึกษาใหม่ที่ยังไม่ได้รับบัตรนักศึกษาต้องแสดงใบเสร็จรับเงินการลงทะเบียนเรียน) หากเกินขีดความสามารถของหน่วยบริการปฐมภูมิจะส่งต่อไปให้รับบริการที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ต่อไป ในปี พ.ศ. 2555 หน่วยบริการปฐมภูมิ มีแพทย์ตรวจรักษาตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา 12.00 น. - 16.00 น. และมีคลินิกให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทุกวันจันทร์บ่าย โดยนักศึกษาต้องลงทะเบียนนัดล่วงหน้าหากมีช่องทางการติดต่อสื่อสารสื่อสารหลากหลายช่องทางจะเกิดประโยชน์ต่อการให้บริการผู้ป่วย สถานบริการสุขภาพควรพัฒนาบุคลากรสายด่วนให้สามารถบริการผู้สอบถามในเชิงลึก (สุกัญญา ปฐมระวี 2551) สอดคล้องกับ นิทรา กิจธิระ วุฒิมัย, วุฒิชัย จริยา. 2551 พบว่าการจัดบริการปฐมภูมิทั้งในและนอกหน่วยบริการเป็นสิ่งที่ท้าทาย การมีข้อมูลที่มีระบบเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาบริการสุขภาพให้ครอบคลุมต่อไป ซึ่งในทางปฏิบัติยังพบว่านักศึกษาเคยใช้สิทธิจ่ายตรงจากบิดามารดาเมื่ออายุ 20 ปีบริบูรณ์ต้องเลือกหน่วยบริการเพื่อความครอบคลุมสิทธิประโยชน์ตามโครงการหลักประกันสุขภาพ นอกเหนือจากสวัสดิการทางมหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดสรรให้ ยังมีนักศึกษาที่ไม่ทราบข้อมูลในการขอขึ้นทะเบียนเปลี่ยนสิทธิการรักษาของตน

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการรับรู้สิทธิด้านบริการสุขภาพของ นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะการรับรู้สิทธิด้านสุขภาพนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีการศึกษา 2555 ที่เคยเข้ารับบริการจากหน่วยบริการปฐมภูมิ และบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความเข้าใจ การสังเกต การใส่ใจ ความรู้สึกตระหนัก จากสิ่งที่เกิดขึ้นจากการได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับสิทธิด้านการรักษาพยาบาลตามที่บัญญัติไว้ในคำประกาศสิทธิผู้ป่วย

2. การบริการสุขภาพ หมายถึงการให้บริการสุขภาพของสถานบริการที่ให้บริการครอบคลุมกิจกรรมด้านสุขภาพ ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสุขภาพ

3. สถานบริการสุขภาพ คือ สถานที่ให้บริการด้านสุขภาพในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย หน่วยบริการปฐมภูมินักศึกษา โรงพยาบาลศรีนครินทร์

4. การทราบสิทธิการรักษาที่ถูกต้อง คือ การที่นักศึกษาตระหนักรู้สิทธิของตนเองได้ถูกต้อง นักศึกษาต้องทราบว่าตนเองมีสิทธิการรักษา 2 สิทธิได้แก่ 1) สิทธิสวัสดิการนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นตามการลงทะเบียนเรียน 2) สิทธิการรักษาอื่นๆ ได้แก่ สิทธิบัตรทองของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ สิทธิประกันสุขภาพ (บัตรทอง) โรงพยาบาลอื่นๆ สิทธิประกันสังคม สิทธิเบิกได้ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ (ต้องมีอายุไม่เกิน 20 ปี)

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4

ที่ลงทะเบียนเรียน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 ประชากรทั้งสิ้น 34,578 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในคณะวิชาต่างๆ ในสายวิทยาศาสตร์สุขภาพและคณะวิชาอื่นๆในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่เคยเข้ารับการบริการจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์ และหน่วยบริการปฐมภูมิจำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มวิชาสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสายสังคมศาสตร์ กลุ่มคณะที่เป็นตัวแทนสายวิชาละ 2 คณะคือสายวิทยาศาสตร์สุขภาพได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์และคณะเทคนิคการแพทย์ ตัวแทนสายสังคมศาสตร์คือ คณะนิติศาสตร์ และเกษตรศาสตร์ จากนั้นสุ่มแบบเจาะจงนักศึกษาที่เคยได้รับการบริการจากหน่วยบริการปฐมภูมิ (ศูนย์สุขภาพนักศึกษา) และห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลศรีนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) Yamane (1973) อ้างใน กัลยา วาณิชยบัญชา (2543) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ และแบบสอบถามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81 แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 การรับรู้ต่อสิทธิด้านบริการสุขภาพ 7 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล เก็บรวบรวม

ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ตาราง

ข้อพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ ของผู้ตอบอย่างเคร่งครัด นำเสนอข้อมูลผลการวิจัยเป็นแบบภาพรวม ไม่ระบุเป็นรายบุคคล มีใบชี้แจงแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และให้ผู้ตอบมีสิทธิปฏิเสธการตอบแบบสอบถามบางข้อที่ตนไม่ยินดีตอบและส่งโครงการวิจัยเข้ารับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่โครงการ HE 551227

3. ผลการวิจัย

การรับรู้สิทธิด้านบริการสุขภาพ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 400 ตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.24 เพศชาย ร้อยละ 27.76 และจำแนกตามชั้นปีการศึกษา แบ่งเป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 5.4 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 40.96 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 33.81 นักศึกษาชั้นปีที่ 4-6 ร้อยละ 23.72 ที่พักอาศัยภายในหอพักมหาวิทยาลัยร้อยละ 68.02 พักภายนอกมหาวิทยาลัย ร้อยละ 31.98

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและชั้นปีที่พักอาศัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	ชาย		หญิง		รวม	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ชั้นปีที่1	6	5.40	0	0.00	6	1.51
ชั้นปีที่2	52	46.04	112	39.00	164	40.96
ชั้นปีที่3	28	25.36	107	37.09	135	33.81
ชั้นปีที่4-6	26	23.20	69	23.92	95	23.72
พักภายในหอพักมหาวิทยาลัย	72	64.64	200	69.33	272	68.02
พักภายนอกมหาวิทยาลัย	40	35.36	88	30.67	128	31.98

ส่วนที่ 2 การรับรู้สิทธิและช่องทางบริการด้าน
สุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง เปลี่ยนสิทธิการรักษาร้อยละ 66.82 ไม่รับรู้ร้อยละ 33.18
กลุ่มตัวอย่างรับรู้สิทธิการเข้ารับบริการสุขภาพ รับรู้ข้อมูลสิทธิประโยชน์บัตรประกันสุขภาพ ร้อยละ
ร้อยละ 72 ไม่รับรู้สิทธิร้อยละ 28 การขอขึ้นทะเบียน 54.81 ไม่รับรู้ร้อยละ 23.13 รับรู้แต่ต้องการข้อมูลให้
ชัดเจนร้อยละ 22.06 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การรับรู้สิทธิด้านบริการสุขภาพ

หัวข้อ	รับรู้	ร้อยละ	ไม่รับรู้	ร้อยละ
สิทธิการเข้ารับบริการสุขภาพ	288	72	112	28
การขอขึ้นทะเบียนเปลี่ยนสิทธิการรักษา	267	66.82	267	33.18
ข้อมูลสิทธิประโยชน์บัตรประกันสุขภาพ	219	54.81	92	23.13
- รับรู้แต่ต้องการข้อมูลให้ชัดเจน	88	22.06	-	-

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลด้านบริการสุขภาพ ข่าวหอพักร้อยละ 21.97 และช่องทางอื่นร้อยละ 13.51
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จากคู่มือปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (ตารางที่ 3)
ร้อยละ 40.62 จากคู่มือหอพักร้อยละ 23.91 จากบอร์ด/

ตารางที่ 3 ช่องทางการรับรู้จากสื่อประชาสัมพันธ์สิทธิด้านบริการสุขภาพ

ช่องทางการได้รับข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
คู่มือหอพัก	113	23.91
คู่มือปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	193	40.62
บอร์ด/ข่าวหอพัก	104	21.97
อื่นๆ	64	13.51

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและความต้องการบริการ
ด้านสุขภาพ ความสะดวกในการขอขึ้นทะเบียนเปลี่ยน
สิทธิหลักประกันสุขภาพ ระดับมากร้อยละ 28.77
ระดับปานกลางร้อยละ 52.80 ระดับน้อยร้อยละ 18.43
ความต้องการข้อมูลทางสุขภาพเพิ่มเติมสามารถตอบได้
มากกว่า 1 ข้อดังนี้ สิทธิประโยชน์ของหลักประกันสุขภาพ
174 คิดเป็นร้อยละ 19.81 สิทธิการรักษาของนักศึกษา
ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดให้ ร้อยละ 32.05 การเรียกร้อง
สิทธิ/ค่าเสียหายร้อยละ 16.29 การประชาสัมพันธ์โครงการ
กิจกรรมของศูนย์โรงพยาบาลร้อยละ 20.98 และข้อมูล
สุขภาพ/อื่นๆ ร้อยละ 10.86

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการสื่อสาร
การประชาสัมพันธ์ของบริการสุขภาพ

1. สิทธิการรักษาของนักศึกษา การขึ้น
ทะเบียนสิทธิการรักษา
2. ใช้สื่อให้หลากหลายในการประชาสัมพันธ์
โครงการต่างๆ เช่น สื่อออนไลน์ ป้ายประกาศตั้งแต่
ถนนสายหลักเพิ่มป้ายสื่อประชาสัมพันธ์เป็นภาษา
ต่างประเทศด้วยนักศึกษาต่างชาติจะได้ติดต่อสะดวก
3. ให้มีระบบจองคิวทั้งทางเวปไซด์ของ
หน่วยบริการปฐมภูมิ และโรงพยาบาลทางโทรศัพท์
เหมือนมหาวิทยาลัยอื่น

4. อภิปรายผล

การรับรู้สิทธิด้านบริการสุขภาพ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 400 ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 72.24 พักในหอพักของมหาวิทยาลัยร้อยละ 68.02 รับรู้สิทธิการเข้ารับบริการสุขภาพร้อยละ 72 ไม่รับรู้สิทธิร้อยละ 28 การขอขึ้นทะเบียนเปลี่ยนสิทธิการรักษาร้อยละ 66.82 ไม่รับรู้สิทธิร้อยละ 33.18 รับรู้ข้อมูลสิทธิประโยชน์บัตรประกันสุขภาพร้อยละ 54.81 ไม่รับรู้ร้อยละ 23.13 รับรู้แต่ต้องการข้อมูลให้ชัดเจนร้อยละ 22.06 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลด้านบริการสุขภาพ จากคู่มือปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ร้อยละ 40.62 คู่มือหอพักร้อยละ 23.91 บอร์ด/ข่าวหอพักร้อยละ 21.97 และช่องทางอื่นร้อยละ 13.51 ส่วนความคิดเห็นและความต้องการบริการด้านสุขภาพ ความสะดวกในการขอขึ้นทะเบียนเปลี่ยนสิทธิหลักประกันสุขภาพระดับปานกลางร้อยละ 52.80 รองลงมาคือ ระดับมากร้อยละ 28.77 ระดับ ความต้องการข้อมูลทางสุขภาพเพิ่มเติมคือ สิทธิการรักษาของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดให้ ร้อยละ 32.05 การประชาสัมพันธ์โครงการกิจกรรมของศูนย์/โรงพยาบาลร้อยละ 20.98 สิทธิประโยชน์ของหลักประกันสุขภาพร้อยละ 19.81 การเรียกร้องสิทธิ/ค่าเสียหายร้อยละ 16.29 และข้อมูลสุขภาพ/อื่นๆ ร้อยละ 10.86 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ของบริการสุขภาพคือ 1.สิทธิการรักษาของนักศึกษาการขึ้นทะเบียนสิทธิการรักษา 2.ใช้สื่อให้หลากหลายในการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ เช่น สื่อออนไลน์ ป้ายประกาศตั้งแต่ถนนสายหลักเพิ่มป้ายสื่อประชาสัมพันธ์เป็นภาษาต่างประเทศด้วยนักศึกษาต่างชาติจะได้ติดต่อสะดวก 3.ให้มีระบบจองคิวทั้งทางเว็บไซต์ของหน่วยบริการปฐมภูมิ และโรงพยาบาลทางโทรศัพท์เหมือนมหาวิทยาลัยอื่น จะเห็นได้ว่าการสื่อสารประชาสัมพันธ์สิทธิการรักษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น จากงานวิจัยของขวัญชนก เชียรวิทยาคุณ และคณะ 2555 พบว่า สื่อออนไลน์ เป็นสิ่งที่นักศึกษาต้องการได้รับการประชาสัมพันธ์มากที่สุด

โดยเฉพาะ Face book รองลงมาคือข้อมูลแผ่นพับและการประชาสัมพันธ์ตามกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และโครงการของโรงพยาบาล/ศูนย์ฯตามลำดับ การรับรู้สิทธิหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ตามสิทธิหลักประกันสุขภาพ ผู้รับบริการมักเข้าใจกว้างๆ แต่เมื่อลงรายละเอียดยังไม่แน่ใจว่าสามารถทำได้หรือไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวสิรัตน์ ใจสูงเนิน ที่ศึกษาการรับรู้และการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ 2551 แสดงถึงการประชาสัมพันธ์โครงการหลักประกันสุขภาพยังไม่เพียงพอ จึงส่งผลให้ประชาชนมีการรับรู้เฉพาะประเด็นกว้างๆ อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความคลาดเคลื่อน ซึ่งนำไปสู่ปัญหาฟ้องร้อง และร้องเรียนได้นอกจากนี้ปัจจัยด้านเพศ และเขตที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

5. สรุปผลการศึกษา

การรับรู้สิทธิด้านสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นในการขอขึ้นทะเบียนเปลี่ยนสิทธิการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นสิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งนักศึกษาจะได้รับการบริการด้านสุขภาพสิทธิหลักประกันสุขภาพและช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อให้ผู้รับบริการ นักศึกษาได้รับข้อมูลให้ครอบคลุมครบถ้วนและการกำหนดนโยบายในการให้บริการขึ้นอยู่กับศักยภาพของหน่วยบริการสุขภาพนั้นๆ ส่วนความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการไม่ครอบคลุมชุดสิทธิประโยชน์ ตลอดจนช่องทางการติดต่อสื่อสารเมื่อเกิดปัญหาจากการให้บริการ ทำให้ไม่ได้รับบริการสาธารณสุขตามที่ภาครัฐจัด การจัดการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ที่สิทธิหลักประกันสุขภาพครอบคลุมการรักษาพยาบาลเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการร้องเรียนตามมา (สำนักงานหลักประกันสุขภาพ 2547)

6. ข้อเสนอแนะ

1. เชนนโยบาย

1) ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่นักศึกษาฯ ในด้านต่างๆ ดังนี้

ข้อมูลด้านสิทธิการรักษาพยาบาล สวัสดิการด้านสุขภาพที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดให้นักศึกษา การขึ้นทะเบียนสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) มาที่รพ.ศรีนครินทร์ เมื่อเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น หรือ หลังจากสิทธิจ่ายตรงข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจของผู้ปกครองสิ้นสุดลง เมื่ออายุครบ 20 ปี

2) การประชาสัมพันธ์นั้นควรเป็นช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มนักศึกษาได้ง่าย และหลากหลายช่องทาง

2. เชนวิจัย

1) ศึกษาปัญหาและความการคุ้มครองสิทธิด้านการรักษาพยาบาลของนักศึกษาที่ขอขึ้นทะเบียนสิทธิบัตรประกันสุขภาพ

2) ศึกษาถึงปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการด้านสุขภาพนักศึกษาเมื่อใช้บัตรประกันสุขภาพ นอกเขตบริการ

7. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับการจัดสรรทุนวิจัยโครงการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2555

8. เอกสารอ้างอิง

- (1) กองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2555. คู่มือนักศึกษาปี 2555. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- (2) กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Windows. ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. พิมพ์ครั้งที่ 3: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (3) โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์, ประชาธิป กะทา. 2551. สุขภาพปฐมภูมิ บริการปฐมภูมิ. สำนักงานวิจัยและสุขภาพ (สวสส.) กระทรวงสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: บริษัท มีดี กราฟฟิค จำกัด.
- (4) ขวัญชนก เขียววิทยาคูณ ภัทราพร จันทร์เพ็ญ, พิพัฒน์ เหลืองพิทักษ์กุล, วรรณัญ ลิ้มฉวีจิตร, วิราศิณี รัตนเลิศ, รัตน์ระพี ทรัพย์สินชัย, ศุภราช เลหาพิทักษ์วร, เนสินี ไชยเอื้อ, เสาวนันทน์ บารอราช, ศรินทิพย์ บุญจรัสสิริบุญ, ปรีวัฒน์ ภูเงิน. 2555. สัดส่วนของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เลือกใช้บริการสุขภาพได้อย่างเหมาะสม. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น : นักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่ 5 กองเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- (5) นิทราภิจิระวุฒินัย, วุฒิชัย จริยา. 2551. ประเมินประสบการณ์การใช้บริการระดับปฐมภูมิของผู้รับบริการด้วยวิธีการสนทนากลุ่มในศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งหนึ่งจังหวัดพิษณุโลก. วารสารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน: 29-39.
- (6) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ระบบการลงทะเบียนสิทธิคำรักษาพยาบาลสำหรับนักศึกษาใหม่ ปี 2554 (ออนไลน์) http://hic.med.cmu.ac.th/mis04/hic/html/pj_sks/stu_cmu_kk_login.php. วันที่สืบค้น 15/11/2555
- (7) วลีรัตน์ ใจสูงเนิน. 2551. ที่ศึกษาการรับรู้และการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ.; วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการสังคม และการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร. ศูนย์สุขภาพนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2554. สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ควรทราบและรักษาผลประโยชน์ของตน.
- (8) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2547. สถานการณ์การร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิของประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพปี 2547. นนทบุรี: สำนักบริการประชาชน.

- (10) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. สำนัก
ประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน. รายงาน
การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าประจำปี
2553. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก [http://www.nhso.
go.th/FrontEnd/page-about_result.aspx](http://www.nhso.go.th/FrontEnd/page-about_result.aspx). วันที่
สืบค้น 12/10/2555
- (11) สุกัญญา ปฐมระวี. 2551. การให้บริการชุด
สิทธิประโยชน์ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่' สังกัดกระทรวง
สาธารณสุข และโรงเรียนแพทย์. สงขลานครินทร์
เวชสารปีที่ 26 ฉบับที่ 6 พ.ย.-ธ.ค. 2551:561-572.
- (12) สุพัตรา วิจิตรโสภ. 2546. ศึกษาความพึงพอใจ
และความต้องการรักษาพยาบาลของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.



KKU isr.j. 2013; 1 (2) : 145-156
http : //irj.kku.ac.th

ระบบการบริหารจัดการภายใน ของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Management system internal bangkok metro company limited

อศิรุจ ทวีทุน

Atiruj Thaweethun

บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

*Correspondent author: osk107@msn.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการภายในสถานีรถไฟฟ้าของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือ ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ การบริหารงานบุคคล การสั่งการและการมอบหมายงาน การบริหารเวลา และการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ผู้จัดการหมวดงานสถานี 1 คน รองผู้จัดการหมวดงานสถานี 4 คน เจ้าหน้าที่ควบคุมสถานี 110 คน รองเจ้าหน้าที่ควบคุมสถานี 70 คน ผลการวิจัย 1. ด้านการบริหารและการจัดการ โดยรวมในระดับมาก ประกอบด้วย มีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน 2. ด้านการบริหารงานบุคคลในระดับปานกลาง แต่มีบางรายการที่การดำเนินการในระดับมากคือ องค์กรมีการจัดฝึกอบรมทักษะต่างๆ 3. ด้านการสั่งการและการมอบหมายงาน โดยรวม มีการดำเนินการในระดับมาก ประกอบด้วย หน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่สำคัญมีการอนุมัติโดยผู้บริหารมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร 4. ด้านการบริหารเวลา โดยรวมในระดับมากประกอบด้วย มีการจัดลำดับสิ่งใดควรทำก่อน-หลัง 5. ด้านการบริการ โดยรวม มีการดำเนินการในระดับมากคือ การอบรมเรื่องความรู้ความเข้าใจในการบริการ มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบถ้วนที่ใช้ในกระบวนการบริหาร

Abstract

The purpose of this research was to study management system in MRT station of Bangkok Metro Public Company Management process, Personnel Administration, Assignment, Time Management and Service, and user satisfaction of MRT of Bangkok Metro Public Company Limited. Methodology the data were collected interview 1 Station Manager, 4 Deputy Station Managers, 110 Station controller, 70 station Deputy Station Controller. The research results revealed that: 1. Opinion of personnel about the policy of management process system including Management aspect showed that it operated in a high level clearly defining job responsibilities of each person in writing 2. Personnel administration aspect showed that it overall operated in a moderate level but some items operated in high level 3. Communicating command information to the personnel to operate consistently and assignment was clear. For the moderate operation, assignment was fast, flexible and in good time. 4. Time management aspect showed that it overall operated in a high level: planning before every action

5. Service aspect showed that it overall operated in a high level training on understanding in service various forms of management system in order to operate efficiently.

คำสำคัญ: การบริหารจัดการภายใน

Keyword: management system internal

1. บทนำ

รถไฟฟ้าใต้ดินกรุงเทพ เป็นระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและเป็นระบบรถไฟฟ้าใต้ดินแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งดำเนินการและบริหารจัดการโดยบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากที่ได้รับสัมปทานจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ในปี พ.ศ. 2542 รถไฟฟ้าใต้ดินกรุงเทพ เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการครั้งแรกในวันที่ 3 กรกฎาคม 2547 โดยมีสถานีให้บริการสำหรับผู้โดยสารทั้งหมด 18 สถานีภายใต้ระยะเส้นทางเดินรถรวม 20 กิโลเมตร โดยเริ่มต้นจากสถานีหัวลำโพงที่เป็นสถานีต้นทาง และสิ้นสุดที่สถานีปลายทางบางซื่อ ซึ่งเส้นทางเดินรถนี้พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทานชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล”

โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลถือเป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ (Heavy Rail System) ที่สามารถขนส่งผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 40,000 คนต่อชั่วโมงและต่อหนึ่งเส้นทาง ซึ่งนับได้ว่าเป็นระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทหนึ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้โดยสารเพื่อให้เดินทางได้อย่างปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว และตรงเวลารวมทั้งช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตและลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่อาจเกิดจากสภาพปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครในช่วงโมงเร่งด่วน ตลอดจนปัญหามลพิษทางอากาศที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนและสิ่งแวดล้อม สำหรับประโยชน์ด้านอื่นๆ ของรถไฟฟ้าใต้ดินกรุงเทพประกอบด้วย

1) ไม่ทำให้เกิดมลภาวะ เนื่องจากใช้พลังงานไฟฟ้าในการขับเคลื่อนตัวรถ

2) ลดปัญหาอุบัติเหตุบนท้องถนน

3) ช่วยการพัฒนาเมืองออกไปสู่ส่วนต่างๆ ของเมือง ตามแนวเส้นทางและสถานีรถไฟฟ้า

ปัจจุบันระบบขนส่งรถไฟฟ้าใต้ดินกรุงเทพ หรือรถไฟฟ้าใต้ดินมหานครสายเฉลิมรัชมงคล มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งให้บริการสูงสุด 18 ขบวนต่อวัน และมีขบวนสำรองในกรณีฉุกเฉิน 1 ขบวน โดยทั้งหมดจะทำการวิ่งทั้งหมด 450 เที่ยวต่อวัน และมีผู้โดยสารใช้บริการจำนวน 251,000 คนต่อวัน ซึ่งให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 06.00 น.-24.00 น. สำหรับสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้งหมดมี 18 สถานี ประกอบด้วย สถานีหัวลำโพง สถานีสามย่าน สถานีสีลม สถานีชุมพร สถานีคลองเตย สถานีศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ สถานีสุขุมวิท สถานีเพชรบุรี สถานีพระรามเก้า สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สถานีห้วยขวาง สถานีสุทธิสาร สถานีรัชดาภิเษก สถานีลาดพร้าว สถานีพหลโยธิน สถานีจตุจักร สถานีกำแพงเพชร สถานีบางซื่อ

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาระบบการบริหารจัดการภายในของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยจะทำการศึกษาสถานีของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด ว่ามีรูปแบบของวิธีการบริหารจัดการอย่างไรเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาแก้ไขปรับปรุง และใช้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไปในอนาคต เนื่องจากบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กำลังจะมีการเพิ่มเติมส่วนต่อขยายของระบบรถไฟฟ้าเพื่อรองรับต่อความเจริญเติบโตของสังคม เศรษฐกิจ และสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารงานภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงานที่ต่างกัน

3. วิธีการดำเนินงาน

การวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการบริหารจัดการภายในของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากบุคลากรจากบริษัท รถไฟฟ้าใต้ดินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาถึงระบบการบริหารจัดการภายใน ได้แก่ ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ การบริหารงานบุคคล การสั่งการและการมอบหมายงาน การบริหารเวลา การบริการ โดยผู้วิจัยขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ผู้จัดการหมวดงานสถานีเพศชาย 1 คน
- 2) รองผู้จัดการหมวดงานสถานี 4 คน เพศชาย 3 คน เพศหญิง 1 คน
- 3) เจ้าหน้าที่ควบคุมสถานี จำนวน 110 คน เพศชาย 81 คน เพศหญิง 29 คน
- 4) รองเจ้าหน้าที่ควบคุมสถานี 70 คน เพศชาย 37 คน เพศหญิง 33 คน
- 5) ผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 20 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามระบบการบริหารงานจัดการภายใน ของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล

การสำรวจด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี สิ่งตีพิมพ์และผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของระบบการบริหารจัดการภายใน ของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แล้วนำมาเรียบเรียงสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย แล้วนำของตัวแปรแต่ละตัวมาสร้างข้อคำถามของแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ตอนที่ 1 คำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหาร ประกอบด้วยขั้นตอนและนโยบายการบริหารจัดการภายในสถานีรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล

คำถามจะใช้มาตรฐาน Likert Rating Scales (วิชิต อุ๋น, 2548, หน้า 114) สร้างคำถามโดยลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความ ซึ่งผู้ตอบจะประเมินจากความรู้สึกของตนเองตามมาตรฐาน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

เกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ใช้ได้จากคำตอบ สัดส่วนการประเมินค่าจากวิธีการในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็น เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (วิชิต อุ๋น, 2548, หน้า 181) แบ่งออกเป็นค่าเฉลี่ย 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ หาค่าความถี่และร้อยละ (Percentage) ของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ ใช้ศึกษาจำนวนความถี่ (Frequency) และร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม สูตรในการคำนวณดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) หาค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, SD) ค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{X}$) ใช้วิเคราะห์โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีแอลเอสดี (LSD) ใช้วิเคราะห์โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) การวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบค่า t -test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันใช้วิเคราะห์โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) และวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการบริหารงานและการบริหารบุคลากร ของ บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และเขียนบรรยายประกอบความเรียง

2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยใช้แนวคำถามแบบมีโครงสร้างปลายเปิด (Open-Ended) เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 คน ในตำแหน่งดังต่อไปนี้

1. ผู้จัดการหมวดงานสถานี 1 คน
2. รองผู้จัดการหมวดงานสถานี 4 คน

โดยกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- 1) แนวความคิดการบริหารและการจัดการ
- 2) แนวความคิดการบริหารงานบุคคล
- 3) แนวความคิดการสั่งการและมอบหมายงาน
- 4) แนวความคิดการบริหารเวลา
- 5) แนวความคิดการบริหาร

วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยวิธีการเก็บข้อมูลดังกล่าวได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อขอนัดสัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์โดยติดต่อโดยตรงกับผู้ให้สัมภาษณ์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2. ผู้วิจัยจึงติดตามการนัดหมายไปสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยทำการบันทึกข้อมูลลงสมุดและบันทึกข้อมูลระบบดิจิทัล โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลด้วยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้สัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง

3. จากนั้นผู้วิจัยนำเครื่องบันทึกมาตรวจสอบและถอดเทปเพื่อนำเสนอในบทต่อไป

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา (Analysis Description) โดยคำถามเป็นแบบปลายเปิดใช้วิธีการสังเคราะห์เนื้อหา เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลผู้รู้โดยใช้กรอบแนวความคิดที่เกี่ยวข้องในการจัดหมวดหมู่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และมีความน่าเชื่อถือคณะผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้วยการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)

4. ผลการวิจัย

ประชากร จำนวน 180 คน เป็นเพศชายร้อยละ 67.20 เพศหญิงร้อยละ 32.80 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 76.10 อายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.80 และมีอายุ 20-30 ปีร้อยละ 1.10 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 89.40 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.70 ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงาน มีประสบการณ์ ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ร้อยละ 92.80 มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงาน 4-6 ปี ร้อยละ 4.40 และมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงาน 1-3 ปี ร้อยละ 2.80

ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารจัดการและการบริหารจัดการ โดยรวม มีความคิดเห็นว่ามีกรดำเนินการในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นรายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ

ความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับขั้นตอนการบริหารและการจัดการมีการดำเนินการในระดับมาก ประกอบด้วยมีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน มีการประกาศใ้บุคลากรทุกคนทราบภารกิจขององค์กร มีการกำหนดวิธีการระเบียบการปฏิบัติงานและข้อบังคับเพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ มีการติดตามผลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารใ้บุคลากรที่รับผิดชอบการปฏิบัติตามแผนทราบ และแผนที่จัดทำมีการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน อัตราค่าจ้างและระยะเวลาดำเนินงานอย่างชัดเจน

ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ บุคลากรสรุปได้ ดังนี้ บริษัทมีการกำหนดภารกิจขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีการสื่อสารภารกิจของบริษัทใ้พนักงานทุกคนทราบผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น จากการฝึกอบรม จัดทำป้ายข้อความภารกิจขององค์กรติดใ้ยังพื้นที่สำคัญ จัดทำเป็นแผนงานการบริหาร มีการสื่อสารแผนงานผ่านการประชุม สื่อสารผ่านเอกสารแผนงาน และเป้าหมายการดำเนินการที่จัดทำขึ้น การปฏิบัติงานในธุรกิจขนส่งสื่อสารมวลชน ใ้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นอันดับแรก กำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับใ้ใ้พนักงานปฏิบัติตาม และกำหนดคู่มือปฏิบัติงานรวมทั้งขั้นตอนปฏิบัติงาน ใ้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน กำหนดคุณสมบัติ และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่งไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน การฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด และต้องสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดติดตามถึงประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจากการปฏิบัติงานจริง และทำการปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนปฏิบัติงานใ้เหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้กระบวนการหรือขั้นตอนปฏิบัติงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นอาจเหมาะสมกับสภาพการทำงาน ณ ช่วงเวลานั้น สภาพการทำงานที่เปลี่ยนไป เช่น การเสื่อมสภาพของอุปกรณ์ตามอายุการใช้งาน ส่งผลใ้มีความจำเป็นต้องทบทวนกระบวนการหรือขั้นตอนปฏิบัติงานใ้เหมาะสม ซึ่งบริษัทได้นำเอาปัจจัยนี้มาพิจารณาทบทวนกระบวนการหรือขั้นตอนปฏิบัติงาน

ด้านการบริหารงานบุคคล

ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับระบบขั้นตอนด้านการบริหารงานบุคคล โดยรวม มีการดำเนินการในระดับปานกลาง แต่มีบางรายการที่การดำเนินการในระดับมาก ประกอบด้วย องค์กรมีการจัดฝึกอบรมทักษะต่างๆ เพื่อช่วยใ้สามารถปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบใ้ดียิ่งขึ้น มีการยกย่องหรือใ้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด และมีวิธีการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด ส่วนที่มีการดำเนินการในระดับปานกลาง ประกอบด้วย การใ้โอกาสเสนอแนวคิดที่แปลกใหม่ สร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร กิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับลักษณะงาน ใ้สวัสดิการใ้เหมาะสมเพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการ การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีการพิจารณาอนุมัติ และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรมีความโปร่งใสและเป็นธรรม และมีการจัดทำแนวทางปฏิบัติเรื่องค่าตอบแทนที่ใ้รับมีความเหมาะสม เช่น เงินเดือน ค่าครองชีพ

ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ บุคลากรสรุปได้ ดังนี้ ผลตอบแทนของพนักงานทั้งเงินเดือน ค่าครองชีพ โบนัส และสวัสดิการต่างๆ บริษัทใ้พิจารณาใ้อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกันได้ พิจารณาจากผลการมาปฏิบัติงานของพนักงาน (Attendant) ผลการปฏิบัติงานของตัวพนักงานเอง ผลการปฏิบัติงานตามดัชนีชี้วัด (KPI) รวมทั้งความคิดเห็นของหัวหน้างาน การพิจารณาผลตอบแทนประจำปีในส่วนของหัวหน้างานนั้น จะดำเนินการโดยหัวหน้างานในทุกระดับชั้นที่เกี่ยวข้อง การยกย่องชมเชยพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี โดยชมเชยพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรหรือชมเชยด้วยวาจาจากหัวหน้างาน พัฒนาปรับปรุงพนักงานที่มีผลการดำเนินงานต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดใ้ในรูปแบบของการเสริมการฝึกอบรม และอบรมทบทวนเฉพาะด้านฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งใ้ด้านการบริการ การจัดการรายได้และการควบคุมและใ้ข้อมูลระบบใ้กับพนักงาน

ด้านการสั่งการและการมอบหมายงาน

ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับระบบขั้นตอนด้านการสั่งการและการมอบหมายงาน โดยรวม

ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์บุคลากร ดังนี้

การบริการเป็นหน้าที่หลักของพนักงาน บริษัทให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้โดยสารให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเป็นไปตามที่ผู้โดยสารคาดหวัง บริษัทมีการฝึกอบรมความรู้ด้านการบริการให้กับพนักงานทุกคน ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน พนักงานใหม่จะได้รับการอบรมหลักสูตรการให้บริการ สำหรับพนักงานในปัจจุบันจะได้รับการอบรมทบทวนการบริการ ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง การอบรมด้านบริการไม่ใช่เฉพาะเรื่องบุคลิกภาพ ทักษะมารยาทในการให้บริการผู้โดยสารเท่านั้น แต่รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนของผู้โดยสาร การแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า และรวมถึงการอบรมความรู้ด้านการจัดการรายได้เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการในการออกเหรียญ ออกบัตร และแก้ปัญหาเหรียญและบัตรโดยสารได้อย่างถูกต้อง เพื่อส่งมอบการบริการที่ประทับใจให้กับผู้โดยสารต่อไป

บริษัทได้พัฒนาและจัดเตรียมเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการผู้โดยสารให้ได้อย่างครบถ้วน และเพียงพอทั้งในรูปแบบของเอกสาร ซึ่งได้แก่ แผ่นพับเงื่อนไขต่างๆ แผ่นพับแผนที่ เอกสารประกอบการให้บริการในการออกบัตรโดยสาร เป็นต้น รวมทั้งมีการให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ PID, BMCL Booth, TVM Screen Saver นอกจากนี้ยังมีป้ายบอกทิศทางและป้ายประชาสัมพันธ์ทั้งภายในสถานที่และที่ทางเข้า-ออก ซึ่งใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ผู้โดยสารได้รับทราบ สำหรับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของบริษัทนั้น มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัท การประชาสัมพันธ์ภายในบริษัท เพื่อให้พนักงานทุกหน่วยงานได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัทดำเนินการ โดยทำการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet สำหรับการประชาสัมพันธ์ภายนอกบริษัท จะดำเนินการผ่าน Web Site ของบริษัท และ Social Network ได้แก่ Facebook Twitter รวมทั้งการจัดกิจกรรมกับพันธมิตรทางธุรกิจในด้านบริการให้มีประสิทธิภาพนั้น บริษัทมีตัวชี้วัดผลการดำเนินการด้านบริการอย่างชัดเจน ทั้งตัวชี้วัดด้านข้อร้องเรียน ตัวชี้วัดด้านคำชม นอกจากนี้ยังมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมที่เป็นระบบทั้งในด้านการจัดเก็บสถิติ และการกำหนดมาตรการการแก้ไขข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน อีกทั้งมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นประจำทุกปี ซึ่งครอบคลุมในทุกด้าน ทั้งด้านการให้บริการของพนักงาน อุปกรณ์ในการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมการให้บริการ ซึ่งจะนำผลสำรวจที่ได้มากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการต่อไป

ตามวัตถุประสงค์เพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารงานภายในสถานีรถไฟใต้ดิน

สมมติฐาน บุคลากรที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารงานภายในสถานีรถไฟใต้ดิน ด้านการบริหารและการจัดการ การบริหารงานบุคคล การสั่งการและมอบหมายงาน การบริหาร เวลา และการบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1.1 บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารงานภายในสถานีรถไฟใต้ดิน ด้านการบริหารและการจัดการ การบริหารงานบุคคล การสั่งการและมอบหมายงาน การบริหารเวลา และการบริการและโดยรวม และแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

1.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารงานภายในสถานีรถไฟใต้ดิน ด้านการบริหารและการจัดการ การบริหารงานบุคคล การสั่งการและมอบหมายงาน การบริหารเวลา และการบริการและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

1.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารงานภายในสถานีรถไฟใต้ดิน ด้านการบริหารและการจัดการ การบริหารงานบุคคล การสั่งการและมอบหมายงาน การบริหารเวลา และการบริการและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

1.4 บุคลากรที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารงานภายในสถานีรถไฟใต้ดิน ด้านการบริหารงานบุคคลแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารงานภายในสถานีรถไฟใต้ดิน การบริหารงานบุคคล มากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งงาน 4-6 ปี

5. อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพิจารณาวิเคราะห์ พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารจัดการและขั้นตอนการบริหารจัดการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการสั่งการและการมอบหมายงาน ด้านการบริหารเวลาและด้านการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีการดำเนินการในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับนางสาวพิจิตร ไข่อีกปัญญา (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์

ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของโรงพยาบาล เอกชน ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการที่มีต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารได้นำหลักการบริหารมาใช้ได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งในเรื่องนี้ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545:18:19) กล่าวว่า การบริหาร คือกลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/Directing) หรือการอำนวยการ และการควบคุม (Controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6M's) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่านโยบายของระบบขั้นตอนการบริหารจัดการและขั้นตอนการบริหารจัดการ รายด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก ประกอบด้วยด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการบริหารเวลา ด้านการสั่งการและมอบหมายงาน และด้านการบริการ ส่วนด้านการบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรายละเอียดในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการบริหารและการจัดการ ผลการวิจัยพบว่า มีการดำเนินการในระดับมาก ประกอบด้วย มีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน มีการประกาศให้บุคลากรทุกคนทราบภารกิจขององค์กร มีการกำหนดวิธีการระเบียบการปฏิบัติงานและข้อบังคับ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ มีการติดตามผลเกี่ยวกับประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารให้บุคลากรที่รับผิดชอบการปฏิบัติตามแผนทราบ และแผนที่จัดทำมีการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน อัตรากำลังและระยะเวลาดำเนินงานอย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545:421) ได้กล่าวไว้ว่ากระบวนการจัดการ หมายถึงกระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้วยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจใน

การทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมึลักษณะตายตัวต้องยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารจัดการมีการวางแผนที่ชัดเจน ครอบคลุมขอบข่ายงานสอดคล้องกับหลักการบริหารงาน ซึ่งในเรื่องดังกล่าว สุรัสวดี ราชกุลชัย (2547, หน้า 4) กล่าวว่า การบริหาร คือกลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการหรือการชี้แนะ (Directing/ Leading) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ครบถ้วน

1.2 ด้านการบริหารงานบุคคล ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มีการดำเนินการในระดับปานกลาง แต่มีบางรายการที่การดำเนินการในระดับมาก คือ องค์กรมีการจัดฝึกอบรมทักษะต่างๆ เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น มีการยกย่องหรือให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด และมีวิธีการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด และที่มีการดำเนินการในระดับปานกลาง คือ การให้โอกาสเสนอแนวคิดที่แปลกใหม่สร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร กิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับลักษณะงาน ให้สวัสดิการได้เหมาะสมเพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการ การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีการพิจารณาอนุมัติและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรมีความโปร่งใสและเป็นธรรม และมีการจัดทำแนวทางปฏิบัติเรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม เช่น เงินเดือน ค่าครองชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมุท ธัญญาคง (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุซาสยามสตูดิโออินเตอร์ยส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับสูงสุด รองลงมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน สถานภาพของอาชีพ ความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ในส่วนลักษณะของงาน การยอมรับ นโยบาย

และการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าการปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง การที่มีการดำเนินการบางรายการในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่อาจทำให้การบริหารงานบุคคลบางส่วนยังมีข้อบกพร่องและขาดประสิทธิภาพ ซึ่งในเรื่องนี้ เฟลิกซ์ เอ. ไนโกร (Nigro, 1977, 28) ได้กล่าวว่า การบริหารงาน คือ วิธีการที่จะสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานและพัฒนาความสามารถของบุคคล เหล่านั้นรวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กร เพื่อให้บุคคลนั้นทำงานได้เต็มความสามารถทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมให้คนในองค์กรได้รับการฝึกอบรมทักษะต่างๆ เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ด้านการสั่งการและการมอบหมายงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มีการดำเนินการในระดับมาก ประกอบด้วย หน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่สำคัญมีการอนุมัติโดยผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกี่ยวกับการมอบหมายงานมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีการสื่อสารข้อมูลคำสั่งให้บุคลากรปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การมอบหมายงานและการสั่งการมีความชัดเจนส่วนที่มีการดำเนินการในระดับปานกลาง คือ การสั่งการมีความรวดเร็วและคล่องตัวทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญานพขำ (2553) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีให้ความสำคัญกับการบริหารงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่สูงที่สุดคือการมอบหมายงานรองลงมาคือ การทำงานประมาณ การวางแผน การรายงาน การประสานงาน การอำนวยความสะดวก การจัดองค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสั่งการและการมอบหมายงานถือว่าเป็นขั้นตอนสำคัญของช่องทางดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นลำดับต้นๆ ซึ่งในเรื่องดังกล่าว ยงยุทธ (2549) กล่าวว่า การสั่งการ (Directing) คือ การใช้อิทธิพลแห่งอำนาจหน้าที่ของผู้นำควบคุมกำกับสิ่งจูงใจในการสอนงานใหญ่ บุคลากรในองค์กรปฏิบัติตามคำแนะนำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน นอกจากนี้การสั่งงานยังหมายความว่า

รวมถึงการใช้อำนาจแต่งตั้งคณะทำงานประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจและลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วย

1.4 ด้านการบริหารเวลา ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มีการดำเนินการในระดับมาก ประกอบด้วย มีการจัดลำดับสิ่งใดควรทำก่อน-หลัง มีการวางแผนก่อนทำงานทุกครั้ง มีการจัดบันทึกงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง แม้งานมีมากแต่เมื่อดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ งานก็สำเร็จได้ด้วยดี มีการกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำให้พอเหมาะกับเวลาและถึงแม้ไม่มีการกำหนดแผนก็สามารถทำงานได้สำเร็จตามเวลาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติมาพร โลกาวิทย์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล โดยรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการกำหนดเป้าหมายการดำเนินชีวิตของตนเองอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการใช้เวลาของตนเอง ด้านการวางแผนการใช้เวลาของตนเอง ด้านการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ ด้านการประเมินผลการใช้เวลาและด้านการปรับปรุงแผนการใช้เวลาและแก้ไขกิจกรรมที่ทำให้เสียเวลาอยู่ในระดับ ปานกลางตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารเวลาเป็นเครื่องมือในการสร้างประสิทธิผลของงาน และเมื่องานได้ประสิทธิผลเท่าที่เรารู้ได้ใช้เวลาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงมีการดำเนินการในระดับมาก ซึ่งในเรื่องดังกล่าว ผศ.ดร.วิทย์ธร ท่อแก้ว กล่าวว่า การบริหารเวลา คือ การกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ

1.5 ด้านการบริการ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มีการดำเนินการในระดับมาก คือ การอบรมเรื่องความรู้ความเข้าใจในการบริการ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบถ้วนที่ใช้ในกระบวนการบริการ และมีระบบบริหารในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนที่มีการดำเนินการในระดับปานกลาง คือ เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ เจริญ มีสิน (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ แก่งกระจาน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ทั่วไปและด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่าการการบริการคือ การปฏิบัติเพื่อที่ต้องการให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีสิทธิพิเศษกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่ม บุคคลหนึ่งในลักษณะที่ต่างจากคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ ชัดเจน โดยการให้บริการนั้นจะเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติ ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก การบริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ สมบูรณ์เสมอไม่ใช่ว่าทำหุดยตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติ ซึ่งในเรื่องดังกล่าว Hoffman and Bateson (2006) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับ บริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้อง คำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้ วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพ บริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุง ได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้ บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมี รูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในบริการนั้นๆ

6. ข้อเสนอแนะ

การบริหารและการจัดการ ในปัจจุบันอยู่ในยุค กระแสโลกาภิวัตน์ของสภาวะการปัจจุบัน ซึ่งในแต่ละ วันมีการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา แทนที่ด้อยโลกให้เล็กลง การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยน ข้อมูลซึ่งกันและกัน สามารถทำได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัด กระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบให้เกิด ความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ด้านบริหาร องค์กรจากเดิมไปสู่กระบวนทัศน์ใหม่ เช่น จากแนว

ความแบบยุคอุตสาหกรรม ไปสู่ยุคสารสนเทศ จากเดิม องค์กรเน้นความมั่นคงไปสู่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จากที่เคยใช้วิธีควบคุมที่ศูนย์อำนาจไปสู่การมุ่งกระจาย อำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่พนักงาน ระดับล่าง จากแนวคิดขององค์กรที่มุ่งการแข่งขันไปเป็น มุ่งแสวงหาความร่วมมือ จากที่เคยให้ความสำคัญของ วัตถุเป็นหลักไปเป็นการยึดความสำคัญของคนและความ สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และจากการเน้นความเหมือนกันไปสู่ การเน้นให้มีความแตกต่างที่หลากหลาย เป็นต้น

การบริหารงานบุคคล การประเมินต้องมีการ กำหนดหัวข้อวัตถุประสงค์ให้มากขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึก ส่วนตัวมากจะไม่สามารถแยกให้เห็นว่าคนนี้ต่างกับ คนนั้นอย่างไร ต้องทำให้มี หัวข้อให้ชัดๆ เลยกว่า ข้อไหน ประเด็นไหนคะแนนเป็นอย่างไร ก็จะทำให้แยกความ แตกต่างได้ ระบบที่สำคัญที่จะทำให้คนทำงานกับเรามี ขวัญกำลังใจก็ต้องทำให้เขาได้รับการประเมินที่ถูกต้อง และยุติธรรม เกี่ยวกับการจัดทำแนวทางปฏิบัติเรื่อง ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม เช่น เงินเดือน ค่าครองชีพ ฯลฯ การเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีการพิจารณาอนุมัติ และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรมีความโปร่งใสและเป็น ธรรม ให้สวัสดิการได้เหมาะสม เพียงพอ และสอดคล้อง กับความต้องการ และการให้โอกาสเสนอแนวคิดที่แปลก ใหม่สร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร ในฐานะที่เป็นหัวหน้างาน ต้องดูแลบุคลากรสาย สนับสนุนว่าจะทำอย่างไรให้บุคลากรของเราทำงานให้มี ประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นเรื่องของการดูแลการบริหาร การพัฒนาบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญ ที่จะต้องเน้นเพื่อให้ ผู้ที่ทำงานกับเราได้รับการพัฒนา ในแต่ละปีต้องทำแผน พัฒนาบุคลากร ทำอย่างไรให้เจ้าหน้าที่ของเราทุกคน มีการพัฒนาตนเอง ทำให้ระบบงานของตนเองมีความ ก้าวหน้ามีความรวดเร็วโดยตลอด ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ ขององค์กรคือ ทุกคนจะต้องชวนขวนขวายหาความรู้ และ ในขณะเดียวกันการอบรม การสัมมนาของหน่วยงาน ต่างๆ ไม่ควรเพิกเฉยหรือละเลยในเรื่องของการสร้าง องค์กรแห่งการเรียนรู้ ให้พนักงานทุกคนรู้และเข้าใจ องค์กรแห่งการเรียนรู้

การสั่งการ เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของ ผู้บริหารเมื่อใดก็ตามที่ผู้บริหารทำการสั่งการความ รับผิดชอบในสิ่งที่สั่งการย่อมเป็นภาระที่ผู้บริหารต้อง

กำกับติดตามผลการดำเนินงานที่สั่งการไว้ทั้งนี้การสั่งการจะเกิดประสิทธิภาพหรือไม่อย่างไรขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความเชี่ยวชาญ ความรอบรู้ ความเลียบขาดในการสั่งการ ฯ ด้วยเหตุนี้ศิลปะการโน้มน้าวจึงทำให้เชื่อฟังและถือปฏิบัติตามคำสั่งการของผู้บริหารจึงเป็นสาระสำคัญที่ผู้นำพึงตระหนักก่อนที่จะสั่งการ คนเรานั้นไม่สามารถจะล่วงรู้ทุกสิ่งทุกอย่างได้ ปัญหาการทำงานจึงเกิดขึ้นทุกวัน การสั่งงานไปยังผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของคนให้ทราบถึงแนวทางสำหรับแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คำสั่งต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และต้องมีการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อรับสถานการณ์ดังกล่าว โดยคำสั่งนั้นต้องเหมาะสมกับเหตุการณ์ปัจจุบัน ผู้รับคำสั่งจะตั้งใจปฏิบัติตามในกรณีที่เห็นว่าสมเหตุสมผล มิใช่ทำตามอารมณ์ งานที่สั่งจะต้องมีลักษณะที่เป็นไปได้ ถ้างานที่สั่งเป็นงานที่สุดวิสัยที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำได้ย่อมไม่ได้รับความร่วมมือ

การบริหารเวลาควรแยกแยะงานที่ทำในแต่ละวัน เป็นงานสำคัญและเร่งด่วน หรือเป็นงานสำคัญแต่ไม่เร่งด่วน หรือเป็นงานเร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ หรืองานที่ทำไม่ได้อยู่ในหน้าที่ทำให้เสียเวลาไป ควรจัดประเภทของงาน ตามลำดับความสำคัญของการสำเร็จดำเนินงานตามลำดับ การบริหารเวลาเป็นการควบคุมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สาระสำคัญของการจัดสรรเวลา คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ อาจจะนำไปสู่ความเครียด การบริหารเวลาไม่ดี บางครั้งลักษณะงานขนาดเล็กแต่กลับทำให้มีภาระงานมาก ดังนั้น เทคนิคการบริหารเวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเรียนรู้การใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบริหารเวลาส่วนตัวมีสาระสำคัญหลายประการ ลดภาระงานที่มากเกินไป จัดสรรเวลาที่เหมาะสมกับงานสามารถวางแผนการทำงานในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวางแผนการทำงานในแต่ละสัปดาห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีวินัยในตนเอง

การบริหาร การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการผู้รับบริการสำคัญที่สุด ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความ

สามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การมีการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริหาร มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าวทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ให้บริการต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาสเพื่อทำให้การบริการดีที่สุดมีการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้กระชับ ง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด การพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัทฯ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ถ้าบริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

7. เอกสารอ้างอิง

- (1) วิโรจน์ สารรัตนะ. (2545). การบริหารหลักการทฤษฎีประเด็นทางการศึกษา และบทวิเคราะห์องค์การทางการศึกษาไทย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ (2546) การบริหารการศึกษาหลักการทฤษฎีหน้าที่ประเด็นและบทวิเคราะห์ (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- (2) วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2548, หน้า 5.)
- (3) สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ:ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 83-138
- (4) กิตติมาพร โลกาวิทย์ (2551) “ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยปทุมธานี” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- (5) เจริญ มีสิน (2550) “คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระจานในทัศนะของผู้ใช้บริการ” ภาคนิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- (6) ไชยวัฒน์ จันทร์ผ่อง. (2555). บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บทสัมภาษณ์.
- (7) วิรัช วิจารณ์การณ. (2548). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ (สำนักพิมพ์นิติธรรม).
- (8) นัยนา วรศรัทธา. (2541). การบริหารงานบุคคลงานบุคลากรในโรงเรียนสาธิตสังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการในเขตกรุงเทพมหานคร “วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- (9) สุเมธ ภิญาคง. (2552). “การจัดการที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทอุษาสยามสตีลอินดัสตริส จำกัด (มหาชน)” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- (10) ปิยะวัฒน์ ชนาธิปนพชัย. (2555). บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บทสัมภาษณ์.
- (11) ปัญญา นพจำ. (2548). “การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี ” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- (12) พิจิตรา ไขเอกปัญญา. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชน” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- (13) ไพวรรณ ยะกุล. (2548). “ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานด้านการคลังของเทศบาลตำบลในจังหวัดสระบุรี” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- (14) โสภิต นิยมปิยพจน์. (2555). บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บทสัมภาษณ์.
- (15) สุเมธ ภิญาคง. (2552). “การจัดการที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทอุษาสยามสตีลอินดัสตริส จำกัด (มหาชน)” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- (16) สัมพันธ์ จงอุตสาห. (2555). บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บทสัมภาษณ์.
- (17) อดิษฐ์า เซ็นเสถียร. (2555). บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บทสัมภาษณ์.
- (18) Fayol, Henri. (1949). General and Industrial Management. London: Sir Isaac Pitman & Sons.
- (19) Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006) .Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South-Western.
- (20) KhonKaen University Nongkhai Campus. บทเรียนที่ 4 ผู้นำกับการสั่งการและมอบหมายงาน (<http://web.nkc.kku.ac.th/bunpet/ebook/data3/learning/lesson4.pdf>)
- (21) Mondy, R. W., & Mondy, J. B. (2008) Human resource management (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- (22) Marchington, M., & Wilkinson, A. (2008) Human resource management at work: People management and development (4th Ed.). London: CIPD.
- (23) Sims, R.R (2007) Humanresource management : Contemporary issues, challenges, and opportunities. Charlotte, NC: Information Age.
- (24) Swart, J., Mann, C., Brown, S., & Price, A. (2005). Human resource development: Strategy and tactics. Oxford, UK: Elsevier.



ศึกษาระดับความรู้ และความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Knowledge and satisfaction of personal in filing system, Faculty of Medicine, Khon Kaen University

อรุณี ตันกันยา¹, อัญชัย เครือสุวรรณ², ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์¹

¹ ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

ระบบการรับส่งเอกสารงานสารบรรณของคณะแพทยศาสตร์ดำเนินการโดยให้ตัวแทนจากทุกหน่วยงานและภาควิชา นำเอกสารงานเหล่านี้รับส่งแลกเปลี่ยนทุกวันในเวลาเช้าและบ่าย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์ 2) ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์ และ 3) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานในการรับ-ส่งเอกสาร สถานที่ปฏิบัติงานกับความรู้ และ ความพึงพอใจ ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์ ศึกษาแบบวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณในคณะแพทยศาสตร์ ที่ปฏิบัติงานที่มานานไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวนทั้งหมด 63 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามชนิดตอบเอง ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ความรู้ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ มี 3) ความพึงพอใจต่อการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ประกอบและ 4) ข้อคิดเห็นอื่นๆ ผลการศึกษาพบว่า อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละร้อยละคะแนนของความรู้ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์ ส่วนใหญ่มีความรู้ดี คิดเป็นร้อยละ 81.6 กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.12 (SD 0.638) และพบว่าความรู้ในการรับ-ส่งเอกสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล และสถานที่ปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจต่อระบบรับ-ส่งเอกสาร พบว่า มีความสัมพันธ์ กับเพศ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้นควรมีการอบรม หรือจัดเวทีเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในเรื่องของระบบงานสารบรรณต่อไป

Abstract

The faculty of Medicine filing system runs the representative staffs of all section or department together shares and transfers the official document every morning and in the afternoon. This study aims to explore

1) knowledge level 2) satisfaction level and 3) factor related (such as; gender, age, education level, work experience related to filing system, and work place) knowledge level and satisfaction level related among the representative staffs who involves in the filing systems. The descriptive study design was employed. The study population was representative staffs who involves in the filing systems for more than 6 months, 63 persons. A self administrated questionnaire was developed by researchers. The questionnaire was comprised of 4 parts; 1) general information 2) the knowledge of filling system 3) the satisfaction of system and 4) others comments. The response rate was 100%. This study found 81.6% of representative staffs who involves in the filing systems has a good knowledge level and satisfaction level was high (average 4.12, SD 0.638). This study found no statistical significant between personal factors and work place related to filing system knowledge, but there was statistical significant between gender and working experience related to filing system satisfaction. Training and sharing the filling system knowledge was suggestion to improve this system.

คำสำคัญ: ความรู้, ความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสาร, เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสาร

Keywords: Knowledge, satisfaction in filing system, personal in filing system

1. บทนำ

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีภารกิจหลักในด้านการเรียนการสอน งานวิจัย งานวิชาการ งานบริการรักษาพยาบาล และบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการที่จะดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ต้องใช้เอกสารเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารข้อมูลเป็นหลัก ดังนั้นการบริหารงานหรือเอกสารงานสารบรรณที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นความสำเร็จในการทำงานขององค์กร

เอกสารราชการ โดยเฉพาะหนังสือราชการ เป็นเอกสารที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นกระบวนการสื่อสารที่มีวิธีการชัดเจน มีขั้นตอน เนื้อหาปรากฏอยู่ จึงเป็นกระบวนการสื่อสารที่ถูกนำมาใช้แบบยั่งยืน และเป็นต้นเหตุของกระบวนการสื่อสารในเรื่องอื่นๆ เช่น กระบวนการสื่อสารด้านโทรสาร, โทรศัพท์ เป็นเครื่องมือการบริหารราชการ คือ การสั่งการ การตัดสินใจ การวางแผน การกำหนดกฎเกณฑ์ซึ่งจะกลายเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นหนังสือราชการ จะทำให้การสั่งการมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นเอกสารพยาน หรือหลักฐานที่น่าเชื่อถือ สิ่งที่ปรากฏอยู่ในหลักฐานทางราชการ ถือเป็นข้อเท็จจริง เป็นหลักฐานอ้างอิงและตรวจสอบ หลักฐานจะเชื่อมโยง

ทำให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์และแม่นยำ ซึ่งหากเราตรวจสอบว่าสิ่งใดเกิดขึ้นในอดีต สามารถใช้เอกสารตรวจสอบได้ว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร และถือว่าสิ่งที่ปรากฏอยู่ในเอกสารคือข้อเท็จจริง ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระเบียบงานสารบรรณ ก็คือ กระบวนการวิธีการจัดทำหนังสือราชการ ซึ่งมีขั้นตอนวิธีการปฏิบัติวิธีเรียกชื่อหนังสือ มีตัวอย่างของหนังสือต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติให้ได้ถูกต้อง ซึ่งทุกคนที่ปฏิบัติงานสารบรรณ จำเป็นที่จะต้องรู้และสามารถปฏิบัติงานได้ตามระเบียบงานสารบรรณ (1)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ ส่งเอกสาร จึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ ในอันที่จะรับ-ส่งเอกสาร เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงได้มีการพัฒนาระบบงานรับ-ส่งหนังสือโดยมีการกำหนดระยะเวลารับ-ส่งหนังสือราชการเป็นเวลา คือ รอบเช้า เวลา 10.00-10.30 น. และรอบบ่ายเวลา 14.00-14.30 น. โดยให้ผู้รับผิดชอบงานได้มีโอกาสนำหนังสือราชการทั้งภายในภายนอก (บันทึกข้อความ) จากแต่ละหน่วยงาน ทำการรับ-ส่ง ในระยะเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม เพื่อช่วยพัฒนาระบบงานสารบรรณนี้ให้ดียิ่งขึ้น ความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงความพึงพอใจต่อระบบในการ

ปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้ทราบสถานการณ์ และนำมาพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ต่อ เพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

2. วัตถุประสงค์

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษา ระดับความรู้ ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ของคณะแพทยศาสตร์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่ง เอกสาร (2) ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่ง เอกสารงานสารบรรณของคณะแพทยศาสตร์ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสาร และ (3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ และความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสาร งานสารบรรณ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสาร คณะแพทยศาสตร์

3. วิธีการดำเนินงาน

ระเบียบวิธีวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยมีคำนิยามเชิงปฏิบัติการที่สำคัญ ได้แก่ ระบบการรับ-ส่งเอกสาร หมายถึง การนำหนังสือ ราชการ พัดศุ หรือเอกสารต่างๆ ในหน่วยงานไปส่งให้ หน่วยงานที่อยู่ภายในคณะแพทยศาสตร์ และภายนอก คณะแพทยศาสตร์

ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ในการศึกษา ครั้งนี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ที่ทำหน้าที่ ตรวจสอบ ลงทะเบียนรับ เสนอ แจกจ่าย ลงทะเบียนส่ง ลงวัน เดือน ปี บรรจุซอง และนำส่งเอกสารทางราชการต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์ ที่ปฏิบัติหน้าที่มา ไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 63 คน ซึ่งการศึกษา ทั้งหมด 63 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม ชนิดตอบเอง มีเนื้อหาที่สำคัญคือ แบบประเมินความรู้ และความพึงพอใจต่อระบบงานสารบรรณและการรับ-ส่ง เอกสาร และข้อคิดเห็นอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป (เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงาน) 2) ความรู้ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ

มีจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยเนื้อหาในด้าน ความสำคัญ ของงานสารบรรณ ชนิดของหนังสือราชการ หนังสือ ที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้ในราชการ ชั้นความเร็วของ หนังสือราชการ และการปฏิบัติงานธุรการ (สารบรรณ) ในสำนักงาน โดยวัด เป็นถูก ผิด โดยหากทำได้ มากกว่า หรือเท่ากับ 8 ข้อ หมายถึงมีความรู้ดี 6-7 ข้อ ปานกลาง และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 หมายถึงมีความรู้ในระดับต่ำ 3) ความพึงพอใจต่อการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ประกอบไปด้วย 4 หมวดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอน ความพึงพอใจต่อเนื้อหาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของเอกสาร และความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดค่า (Rating scale) โดยมีเกณฑ์ประเมินระดับความพึงพอใจ คือ ระดับคะแนนเฉลี่ย 0-1.50 ความพึงพอใจระดับน้อย ที่สุด 1.51-2.50 ความพึงพอใจระดับน้อย 2.51-3.50 ความพึงพอใจระดับปานกลาง 3.51-4.50 ความพึงพอใจ ระดับมาก 4.51-5.00 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด และ 4) ข้อคิดเห็นอื่นๆ เครื่องมือที่สร้างขึ้นมานี้ พัฒนา โดย ทบทวนเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องจัดสร้างเครื่องมือ ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้ โดยแบบ วัดความรู้มีความเที่ยง (KR20) คิดเป็น 0.71 และ แบบวัด ความพึงพอใจ มีความเที่ยง (Cronbach's alpha) คิดเป็น 0.95

การเก็บข้อมูลและการควบคุมคุณภาพ ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล นักวิจัยได้เสนอโครงร่างวิจัยนี้ เพื่อขอพิจารณา ยกเว้น การพิจารณาจริยธรรม ต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่ HE551366 จากนั้นดำเนินการ แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ไป รับ-ส่ง เอกสาร ในช่วงระหว่างวันที่ 3-7 ธันวาคม 2555 ณ บริเวณ ห้องสโมสร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแจกแบบสอบถามให้ กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม คนละ 30 นาที จากนั้นให้นำแบบสอบถามที่ตอบแล้ว ส่งในกล่องที่ผู้วิจัยได้ จัดเตรียมไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามที่ได้รับ กลับคืน จะถูกนำมาลงข้อมูลเข้าในโปรแกรม Excel และ ทำ data double entry จากนั้น ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ และ independent sample t test

4. ผลการวิจัย

แบบสอบถามได้รับการตอบกลับ จำนวน 63 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.9 อายุเฉลี่ย 35.63 ปี ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่คือ จากหน่วยงานต่างๆใน คณะแพทยศาสตร์ (การเงิน สารบรรณ การเจ้าหน้าที่ การคลัง พัสดุ และอื่นๆ) คิดเป็นร้อยละ 61.5 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่คือ เจ้าหน้าที่ธุรการ/พนักงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ 64.6 และประสบการณ์ในการทำงานรับส่งเอกสารและงานสารบรรณ มีค่า มัธยฐานคิดเป็น 4 ปี รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	15	23.1
2. หญิง	50	76.9
อายุเฉลี่ย	เฉลี่ยอายุ 35.63 ปี SD 10.62	
ระดับการศึกษา		
1. มัธยมศึกษา	9	13.8
2. อนุปริญญา(ปวช. ปวส.)	24	36.9
3. ปริญญาตรี	32	49.2
สถานที่ปฏิบัติงาน		
1. ภาควิชา	20	30.8
2. หน่วยงาน	40	61.5
3. งานบริการ	5	7.7
ตำแหน่งงาน		
1. พนักงานประจำห้อง	4	6.2
2. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	3	4.6
3. ผู้ช่วยนักวิจัย	2	3.1
4. เจ้าหน้าที่ธุรการ/พนักงานธุรการ	42	64.6
5. พนักงานการแพทย์	1	1.5
6. พนักงานพิมพ์ดีด	6	9.2
7. นักการภารโรง-แม่บ้าน	4	6.2
8. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	1.5
9. พนักงานการเงินและบัญชี	1	1.5
10. นักศึกษานักศึกษา	1	1.5
ประสบการณ์ในการทำงานรับส่งเอกสารและงานสารบรรณ	มัธยฐาน 4 ปี (OQR8.65)	

ตอนที่ 2 ความรู้ ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์

คะแนนของความรู้ ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์ ส่วนใหญ่มีความรู้ดี คิดเป็นร้อยละ 81.6

นอกจากนี้ พบว่า คะแนนเต็ม 10 คะแนน คะแนนต่ำสุด 6 คะแนน คะแนนสูงสุดคือ 10 คะแนน เฉลี่ย 8.02 (SD 0.89) ซึ่งอยู่ในระดับดี รายละเอียดดังตารางที่ 2

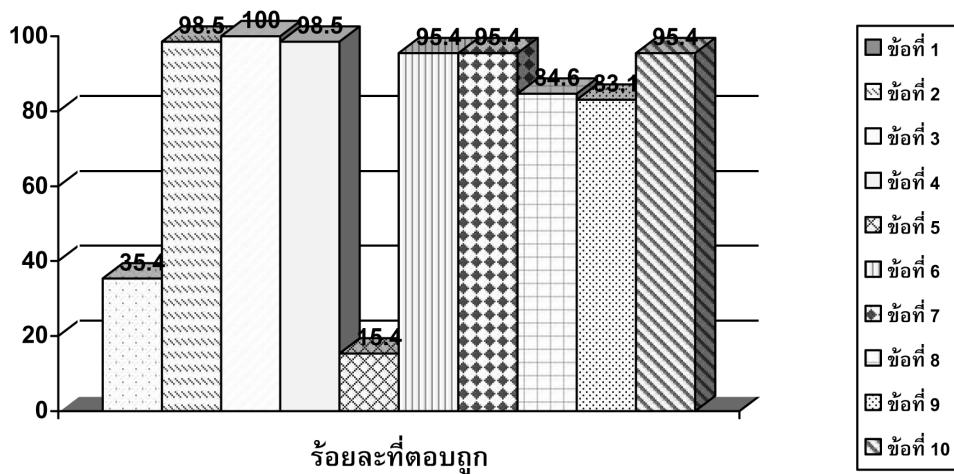
ตารางที่ 2 คะแนนความรู้ ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์

ระดับคะแนน	การแปลผล	จำนวน	ร้อยละ
คะแนนเต็ม (10)	มีความรู้ดี	3	4.6
9 คะแนน	มีความรู้ดี	12	18.5
8 คะแนน	มีความรู้ดี	38	58.5
7 คะแนน	มีความรู้ปานกลาง	7	10.8
6 คะแนน	มีความรู้ปานกลาง	5	7.7

เมื่อวิเคราะห์ความรู้ ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์ พบว่า ในข้อที่ 5 ประทับตราหนังสือ โดยตรารับมีขนาด 2.5*10 เซนติเมตร มีรายการดังนี้- เลขที่รับ- วัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ- เวลาให้ลงเวลาที่รับหนังสือ มีผู้ที่ตอบผิดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.6 รองลงมาคือ ข้อ งานสารบรรณ เป็นงานเกี่ยวกับหนังสือ

มีกิจกรรมคือ คิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา รับ ส่ง บันทึก เท่านั้น ผู้ที่ตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 64.6 และการส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจน ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน สำเนาฉบับ ให้ลงชื่อผู้ร่าง-ผู้พิมพ์-ผู้ตรวจ (ไม่มีผู้ทาน) ผู้ที่ตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 16.9 ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 ความรู้ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับส่งเอกสาร คณะแพทยศาสตร์



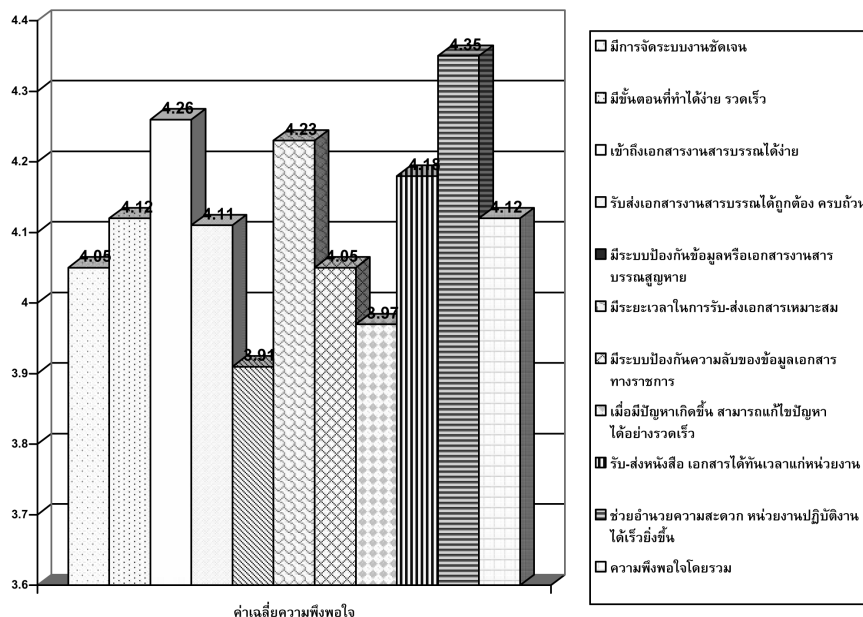
1. งานสารบรรณ เป็นงานเกี่ยวกับหนังสือ มีกิจกรรมคือ คิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดทำ ทำสำเนา รับ ส่ง บันทึก เท่านั้น
2. ชนิดของหนังสือราชการ ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ ได้แก่ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ) หนังสือประชาสัมพันธ์ ได้แก่ (ประกาศ แถลงการณ์ ข่าว) และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ
3. คำนที่ สุด เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
4. คำน เป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้
5. ประทับตราหนังสือ โดยคราบริบมีขนาด 2.5*10 ซม. มีรายการดังนี้ - เลขที่รับ- วัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ- เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ
6. การส่งหนังสือเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบความเรียบร้อย เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางรับเรื่องและดำเนินการ ลงทะเบียนรับส่งหนังสือ ลงวัน เดือน ปี ที่รับส่งหนังสือ
7. หนังสือที่ต้องส่งวนไว้เป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ
8. หนังสือที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะคืนได้จากที่อื่น เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี
9. การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจน ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน สำเนาฉบับ ให้ส่งข้อผู้ร่าง-ผู้พิมพ์-ผู้ตรวจ (ไม่มีผู้ทวน)
10. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ได้โดยไม่ผิดกฎหมาย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ในทุกประเด็นในระดับมาก และพบว่า คะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น ช่วยอำนวยความสะดวก หน่วยงานปฏิบัติงานได้เร็ว ยิ่งขึ้น รองลงมาคือเข้าถึงเอกสารงานสารบรรณได้ง่าย

และมีระยะเวลาในการรับ-ส่งเอกสารเหมาะสม ในส่วนที่คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีระบบป้องกันข้อมูลหรือเอกสารงานสารบรรณสูญหาย รองลงมาคือ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และรับส่งเอกสารงานสารบรรณได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 2)

แผนภูมิที่ 2 ความพึงพอใจต่อระบบการรับส่งเอกสารงานสารบรรณ



ตอนที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้และความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์

ในการศึกษา ครั้งนี้ พบว่า ไม่มีปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับความรู้ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยด้าน เพศ (ชาย/หญิง) และระยะเวลาในการทำงานรับส่งเอกสารงานสารบรรณ มีผลต่อคะแนนความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้และความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ

ปัจจัย	ความรู้ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ		ความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ	
	Mean (SD)	p-value	คะแนนเฉลี่ย	p-value
เพศ				
ชาย	7.87 (0.64)	0.466	4.42(0.47)	0.039*
หญิง	8.06 (0.96)		4.03(0.65)	
อายุ				
น้อยกว่า 35 ปี	8.13(0.85)	0.216	4.08(0.61)	0.573
35 ปี หรือมากกว่า	7.85(0.93)		4.17(0.68)	
ระดับการศึกษา				
มัธยมศึกษา และอนุปริญญา	7.97(0.77)	0.679	4.11(0.61)	0.860
ปริญญาตรี	8.06(1.01)		4.13(0.68)	
สถานที่ปฏิบัติงาน				
ภาควิชา	7.85(0.67)	0.323	4.09(0.72)	0.783
หน่วยงาน/งานบริการ	8.08(0.97)		4.13(0.61)	
ระยะเวลาในการทำงานรับส่งเอกสารและงานสารบรรณ				
น้อยกว่า 10 ปี	8.12(0.90)	0.091	4.00(0.64)	0.006*
10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป	7.68(0.79)		4.5(0.46)	

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นอื่นๆ ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์

พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์จำนวนมากที่เห็นด้วยที่จะให้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบงานรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ คณะแพทยศาสตร์ (ตารางที่ 4) และ เจ้าหน้าที่

ส่วนใหญ่เห็นว่า จุดเด่นในระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณในปัจจุบัน คือสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบงาน คือการจัดระบบการนั่งรับเอกสาร จัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ และให้มีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องอยู่เป็นประจำ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบงานรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ คณะแพทยศาสตร์

ความคิดเห็นต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์ใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	56	86.2
ไม่เห็นด้วย	9	13.8

ตารางที่ 5 จุดเด่นและข้อเสนอเพื่อปรับปรุงระบบงาน

จุดเด่นในระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณในปัจจุบัน
1. เร็วต่อการติดตาม
2. รวดเร็ว ค้นหาเอกสารติดตาม
3. ทำให้ค้นหาเอกสารง่าย มีขั้นตอนที่รวดเร็ว ง่ายและสะดวกต่อการรับส่งหนังสือ
4. หน่วยงานต่างๆ ได้มาเจอจุดรับ-ส่งหนังสือที่เดียวกัน เอกสารถึงหน่วยงานปลายทางรวดเร็ว
5. ประหยัดเวลาในการเดินทาง มีความรวดเร็วในการทำงาน
6. หน่วยงานแต่ละหน่วยต้องมารวมตัวกันจุดเดียวเพื่อรับส่งเอกสาร ทำให้ส่งเอกสารได้ง่ายและสะดวกขึ้น
ข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบงานรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ คณะแพทยศาสตร์ให้ดียิ่งขึ้น
1. มีการนั่งที่เป็นระเบียบเพื่อจะได้รู้ว่าหน่วยงาน/ภาควิชาฯ นั่งอยู่ตรงไหนบ้าง
2. น่าจะหาแนวความคิดและพัฒนาระบบให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ เช่น จัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละหน่วยงานจะได้แนวคิดที่นำมาปรับเปลี่ยนให้เป็นจุดเด่นได้มากกว่านี้
3. ให้มีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องอยู่เป็นประจำ

5. สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ความรู้ ด้านระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ในระดับดี และมีความพึงพอใจต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ อยู่ในระดับมาก เพื่อปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้นควรมีการอบรม หรือจัดเวทีเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของระบบงานสารบรรณต่อไป

อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า มีอัตรา การตอบกลับสูง เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ ทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี และนอกจากนี้ เนื่องจากระบบการรับส่งหนังสือของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น ได้จัด สถานที่ คือ สโมสร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ทุกภาควิชา และทุกหน่วยงาน นำหนังสือ ราชการและเอกสารต่างๆ มารับ-ส่งแลกเปลี่ยน เป็น จำนวน 2 ครั้งต่อวัน กล่าวคือในรอบเช้า เวลา 10.00 น.

และรอบบ่าย เวลา 14.00 น. ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสามารถที่จะเข้าไปเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานประจำ และมาจากทุกหน่วยงานในคณะแพทยศาสตร์ได้ ในการวิเคราะห์เบื้องต้น พบว่า คุณลักษณะส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์เป็นหญิงมากกว่าชาย และส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ซึ่งคล้ายคลึงกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข (2)

เมื่อพิจารณาในเรื่องของความรู้ต่อการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ การศึกษาค้นคว้าพบว่า มีความรู้ในระดับดี ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การปฏิบัติงานธุรการให้มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติ คือ มีความรู้ความสามารถในการอ่าน การตีความและสรุปสาระสำคัญของหน่วยงาน รู้จักบทบาทภารกิจหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อตนเองและหน่วยงาน มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน (เอกสาร) ทำงานอย่างเต็มใจเต็มศักยภาพ และเต็มเวลา เป็นผู้รักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด มีความรู้และสามารถใช้งานในระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) และที่สำคัญคือ ต้องมีความเข้าใจต่อระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ พ.ศ. 2548 เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการรับ-ส่งเอกสารได้รับประโยชน์สูงสุด ทันเวลา และเอกสารมีความปลอดภัย (3) ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ยังมีบางประเด็นที่ต้องปรับปรุงและแก้ไข ความรู้เพิ่มเติมต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์

ในส่วนของการพึงพอใจในการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อ งานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (4) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์มีความพึงพอใจต่อระบบงาน ในระดับ มาก เมื่ออธิบาย

โดยใช้ทฤษฎีของ Herzberg (5) ซึ่งได้กล่าวถึง ความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงาน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาอันสั้นตามความรับผิดชอบ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรมดูงาน และ (2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งได้แก่ ผลตอบแทนจากการทำงาน ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร กลุ่มงาน ความเป็นพรรคพวก และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ซึ่งในการทำงานรับส่งเอกสารของคณะแพทยศาสตร์ นี้ได้มีการจัดระบบการรับส่งเอกสาร ที่เรียกว่า “ตลาดนัด” เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะมีเวลาในการลงมาปฏิบัติงานจากทุกหน่วยงานของคณะแพทยศาสตร์ โดยพร้อมเพรียงกัน ทำให้เกิด และได้รับการสนับสนุน ในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานในระดับมาก ในที่สุด

ซึ่งประเด็นความพึงพอใจ มากที่สุดได้แก่ ความรวดเร็ว เวลาเหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย ในขณะที่

คะแนนความพึงพอใจน้อยได้แก่ มีระบบป้องกันข้อมูลหรือเอกสารงานสารบรรณสูญหาย และการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดขึ้น ซึ่งประเด็นนี้ จะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงต่อไป อย่างไร ก็ตามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์ จำนวนมากที่เห็นด้วยที่จะให้มีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้งาน

ในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความรู้ด้านการรับ ส่งเอกสาร การศึกษาครั้งนี้ ไม่พบว่า มีปัจจัยใด ที่เกี่ยวข้องกับระดับความรู้ต่อระบบการรับ-ส่งเอกสารงานสารบรรณ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า องค์ความรู้ในการรับส่งเอกสารทุกคน สามารถเรียนรู้งานได้ ไม่แตกต่างกัน เมื่ออธิบายด้วยทฤษฎีของการเรียนรู้ (learning Theory) ของ Taylor (6) จะพบว่า กระบวนการเรียนรู้ในงานรับส่งเอกสาร งานสารบรรณนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสารคณะแพทยศาสตร์ สามารถเรียนรู้หรือสอนงานกันเองได้ การฝึกทักษะ และปฏิบัติงานจริง เมื่อมีการทำงานอย่างต่อเนื่อง ฝึกปฏิบัติฝึกทำงานเรื่องง่ายไปสู่ความยากและมีการบูรณาการงานอื่นๆ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยตอบข้อซักถามสงสัย ก็จะทำให้สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ถูกต้องและดียิ่งขึ้น ดังนั้น ระดับความรู้ในกลุ่มผู้ที่ปฏิบัติงานรับส่งเอกสาร งานสารบรรณของคณะแพทยศาสตร์นี้ จึงมีระดับที่เท่าๆ กัน จึงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในขณะเดียวกัน พบว่าเพศและประสบการณ์ในการทำงานด้านสารบรรณ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องจากประสบการณ์ที่ผ่านมา และระบบที่คณะแพทยศาสตร์ได้จัดทำขึ้นนั้น สามารถแก้ไขปัญหาการรับส่งเอกสารและสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานได้ในระดับหนึ่ง ดังจะเห็นได้จาก ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อระบบและบอกจุดเด่นของระบบว่า มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย อย่างไรก็ตามจากข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาต่อไป พบว่า ควรจะได้มีการอบรม หรือจัดเวทีเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ทั้งนี้การจัดการอบรมเพิ่มพูนความรู้ จะช่วยให้ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณดียิ่งขึ้น (7)

6. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยและคณะขอขอบคุณภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้การสนับสนุน รวมถึงขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับส่ง เอกสารงานสารบรรณ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

7. เอกสารอ้างอิง

- (1) สุรศักดิ์ นาคสวัสดิ์. เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2555.
- (2) ยศวดี งามสะอาด. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขกรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สุข ปทุมธานี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2551.
- (3) กรรณิการ์ โอฟารี. คู่มือการปฏิบัติงานกองแผนงานมหาวิทยาลัยทักษิณ. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ 2551.
- (4) Mark A. Tietjen, Robert M. Myers. Motivation and job satisfaction. Management Decision 1998; 36(4):226-31.
- (5) Herzberg F, Maunser B, Snyderman B. The Motivation to Work. New York, NY.: John Wiley and Sons Inc.; 1959.
- (6) Edward W. Taylor. An update of transformative learning theory: a critical review of the empirical research (1999–2005). Int J of Life Long Education 2007; 26(2):173-91.
- (7) เสาวนีย์ ภูเพชร. ทัศนคติของพนักงานต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. ปทุมธานี คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 2551.



KKU isr.j. 2013; 1(2) : 167-174
http : //irj.kku.ac.th

การบริหารจัดการอาคารสถานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น Building Management at the Faculty of Veterinary Medicine, Khon Kaen University

ยุพดี เจริญสว่าง (Yupadee Jaroensawang)¹

สมบัติ แสงพล (Sombat Saengpol)^{2*}

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ งานบริหารและธุรการ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ ภาควิชาพยาธิชีววิทยา คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

* อีเมลผู้เขียน: somsae@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการอาคารสถานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 318 คน เป็นบุคลากรจำนวน 59 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 2-6 จำนวน 259 คน ที่กำลังปฏิบัติงานจริงและศึกษาในปีการศึกษา 2555 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาต่อระบบการบริหารจัดการอาคารสถานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารจัดการห้องประชุม รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการโรงพยาบาลสัตว์ ด้านการบริหารจัดการห้องเรียน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริหารจัดการโรงเรือนสัตว์ทดลอง

Abstract

The objective of this study is to analyze the management system of building at the Faculty Veterinary Medicine, Khon Kaen University. A total 318 target groups which composed of 59 staffs and 259 of the second to six year students, who are working and studying in the academic year 2012 were studied. Questionnaires were used and data were analyzed for the frequency, percentage, average and standard deviation. The results showed that the overall management quality of staffs and students on building management was at the middle level. The highest management quality was found to be the meeting room management, followed by animal hospital and classroom management, respectively. The lowest management quality was found to be the experimental animal building management.

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ อาคารสถานที่ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Keywords: Management, Ground and Building ,Veterinary Medicine, Khon Kaen University

1. บทนำ

การบริหารจัดการอาคารสถานที่ (Facility Management) ถือเป็นงานบริหารจัดการสมัยใหม่ที่เข้ามาทดแทนการดูแลอาคารสถานที่แบบเดิม อันได้แก่ งานดูแลรักษาอาคาร (Building Operation and Maintenance) งานจัดการอาคาร (Building Management) ซึ่งการบริหารจัดการอาคารสถานที่ที่มีได้มีจุดมุ่งหมายเพียงแค่อุ้ดูแลอาคารให้เหมาะกับการใช้งานเพียงอย่างเดียว หากแต่ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน การลงทุน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม (5, 3) ส่วนสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้ผู้เรียนประทับใจหรือพึงพอใจ โดยเฉพาะเกี่ยวกับ อาคารเรียน อาคารปฏิบัติการสถานที่ บริเวณรอบๆ อาคาร รวมทั้งบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน หรือก่อให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ ได้ สภาพแวดล้อมทำให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ การสอน และการทำงาน ของทุกๆ คน และยังเป็นการเสริมสร้างขวัญ สร้างบรรยากาศ และกำลังใจ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จทางการศึกษาหรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย อีกทั้งในทางตรงกันข้าม สภาพแวดล้อมยังทำให้เกิดพฤติกรรมของคนเป็นไปในทิศทางที่ไม่ดีได้ ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะการบริหารจัดการอาคารสถานที่และบริเวณรอบอาคารสถานที่ อย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลดีหรือมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาหรือการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ (4)

ในส่วนของการบริหารงานในคณะวิชา/หน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้บริหารให้ความสำคัญในงานแต่ละด้านต่างกัน โดยส่วนใหญ่ มักจะให้ความสำคัญกับการบริหารงานการเงินและพัสดุ ส่วนการบริหารด้านอื่นๆ มักให้ความสำคัญเป็นอันดับรองลงมา โดยเฉพาะการบริหารจัดการงานอาคารสถานที่ในสถานที่ศึกษาของแต่ละคณะวิชา ยังไม่ได้นำมาบริหารจัดการให้เกิดความคุ้มค่าเท่าที่ควร ดังจะเห็นได้จากการพบเห็น การรื้อถอน การก่อสร้าง การซ่อมแซม การปล่อยปละละเลยที่ไม่เกิดประโยชน์

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มีพื้นที่ประมาณ 20 ไร่ ประกอบด้วย อาคารเรียนและสำนักงาน อาคาร

โรงพยาบาลสัตว์อาคารสัตว์ทดลอง โรงเรือนสัตว์ทดลอง โรงอาหาร และสโมสรนักศึกษา ปัจจุบันสภาพอาคาร ห้องเรียน ห้องประชุม ตลอดจนบริเวณโดยรอบอาคาร มีสภาพทรุดโทรม บางอาคาร บางห้องไม่สามารถใช้งานได้หรือใช้ได้แต่ไม่เต็มศักยภาพ คณะฯ จึงมีการปรับปรุงแก้ไขมาอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากในปี พ.ศ. 2554 มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง อาคาร สถานที่ ห้องเรียน ห้องประชุม ในหลายๆ จุด เช่น ปูพื้นห้องเรียน ห้องประชุม จัดซื้อจัดหา วัสดุอุปกรณ์ ประเภท เครื่องเสียง โต๊ะ-เก้าอี้ ทดแทนของเก่า ปรับปรุงที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น และด้วยเหตุที่สถานที่และสภาพแวดล้อมในคณะฯ มีความสำคัญต่อนักศึกษา ในการสร้างความเชื่อมั่น ความพร้อมที่จะเรียนรู้ ความรู้สึกอบอุ่น คณะฯ จึงจำเป็นต้องจัดสถานที่ที่หลากหลายให้มีความเหมาะสม เช่น มีสนามหญ้า สวนหย่อม ห้องที่ใช้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนองต่อการทำงานของร่วมกันระหว่าง อาจารย์ นักศึกษา หรือแม้แต่บุคลากรของคณะฯ ทั้งนี้หากไม่ได้รับการแก้ไข ปรับปรุงหรือพัฒนาอาจก่อให้เกิดผลกระทบการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ได้

การศึกษาการบริหารจัดการอาคารสถานที่ครั้งนี้ จะนำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับใช้ในการอ้างอิงและนำ ไปสู่การพัฒนาการบริหารงานอาคารสถานที่ให้มีความสมบูรณ์ เหมาะสมต่อการใช้เป็นสถานที่เพื่อการเรียนการสอน การทำงานของบุคลากร ตลอดจนเป็นสถานที่ประกอบกิจกรรมของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการอาคารสถานที่ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. วิธีกรวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 688 คน ประกอบด้วย บุคลากรและนักศึกษาชั้นปีที่ 2-6 ปีการศึกษา 2555

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาทั้งสิ้น 318 คน ประกอบด้วย บุคลากรและนักศึกษาชั้นปีที่ 2-6 ปีการศึกษา 2555 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ประชากรหลักร้อยละ ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 25% (1)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด ซึ่งมี 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และตอนที่ 2 การบริหารจัดการอาคารสถานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และคำถามปลายเปิดสำหรับการแสดงความคิดเห็น

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และภาษาด้วยเทคนิค IOC จากผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.82

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบถูกต้องความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ การบริหารจัดการอาคารสถานที่ คณะสัตวแพทยศาสตร์ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. การแปลผลข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลความหมายตามเกณฑ์ของบุญชุมศรีสะอาด (2) ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือให้บริการอยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือให้บริการอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารจัดการอาคารสถานที่ หมายถึง การจัดการหรือดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่บริเวณโดยรอบและอาคารต่างๆ ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้สามารถเอื้อต่อการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า ซึ่งประกอบด้วย บริเวณคณะสัตวแพทยศาสตร์ อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องประชุม โรงอาหาร โรงเรือนสัตว์ทดลอง อาคารโรงพยาบาลสัตว์

4. ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมของการบริหารจัดการอาคารสถานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารจัดการห้องประชุม รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการโรงพยาบาลสัตว์ ด้านการบริหารจัดการห้องเรียน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริหารจัดการโรงเรือนสัตว์ทดลอง (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการอาคารสถานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์ จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

ที่	การบริหารอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S^2	ระดับคุณภาพ
1	บริเวณคณะสัตวแพทยศาสตร์	3.00	0.71	ปานกลาง
2	อาคารเรียน	2.71	0.72	ปานกลาง
3	ห้องเรียน	3.18	0.78	ปานกลาง
4	ห้องประชุม	3.41	0.74	ปานกลาง
5	โรงอาหาร	3.01	0.80	ปานกลาง
6	โรงเรือนสัตว์ทดลอง	2.56	0.86	ปานกลาง
7	โรงพยาบาลสัตว์	3.22	0.75	ปานกลาง
	รวม	3.01	0.61	ปานกลาง

โดยปัจจัยย่อยการบริหารจัดการอาคารสถานที่ พื้นที่ สวนและสนามให้ร่มรื่นอยู่เสมอ ส่วนข้อที่มีการแต่ละด้านมีผลการวิจัยเป็นดังนี้ บริหารจัดการน้อยที่สุดคือ พื้นที่จอดรถยนต์เพียงพอ

บริเวณคณะสัตวแพทยศาสตร์ ข้อที่มีการ สะดวกและปลอดภัย (ตารางที่ 2)
ปฏิบัติหรือบริหารจัดการมากที่สุดคือ มีการบำรุงรักษา

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติเกี่ยวกับบริเวณคณะสัตวแพทยศาสตร์

ที่	บริเวณคณะสัตวแพทยศาสตร์	$\bar{X}$	S^2	ระดับคุณภาพ
1	มีผังและเครื่องหมายจราจรบริเวณคณะฯชัดเจนและเหมาะสม	2.96	0.98	ปานกลาง
2	สถานที่พักผ่อนเพียงพอ	2.86	0.98	ปานกลาง
3	สถานที่ออกกำลังกายเพียงพอและได้มาตรฐาน	3.03	0.96	ปานกลาง
4	พื้นที่จอดรถยนต์เพียงพอ สะดวกและปลอดภัย	2.81	1.09	ปานกลาง
5	พื้นที่จอดรถจักรยานยนต์เพียงพอ สะดวกและปลอดภัย	3.12	1.05	ปานกลาง
6	มีการบำรุงรักษาพื้นที่ สวน และสนามให้ร่มรื่นอยู่เสมอ	3.19	0.98	ปานกลาง
7	มีระบบเวรยามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	3.00	1.05	ปานกลาง
	รวม	3.01	0.61	ปานกลาง

อาคารเรียน ข้อที่มีการบริหารจัดการมากที่สุด สถานการณ์หากเกิดเพลิงไหม้หรือมีสัญญาณเตือนภัยคือ แสงสว่างภายในอาคารเรียนเหมาะสมและเพียงพอ (ตารางที่ 3)
และข้อที่มีการบริหารจัดการน้อยที่สุดคือ มีการซ่อมรับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติเกี่ยวกับอาคารเรียน

ที่	อาคารเรียน	$\bar{X}$	S^2	ระดับคุณภาพ
1	มีแสงสว่างภายในอาคารเรียนเหมาะสมและเพียงพอ	3.51	0.94	ปานกลาง
2	มีการดูแลรักษาห้องน้ำ ห้องส้วมให้สะอาดอย่างสม่ำเสมอ	2.81	1.05	ปานกลาง
3	มีที่นั่งให้นักศึกษาพักผ่อนในเวลาว่างอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	2.98	1.00	ปานกลาง
4	มีถังขยะแยกตามประเภทขยะ	2.25	1.03	น้อย
5	วัสดุอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารเรียนติดตั้งได้มาตรฐาน	2.87	1.00	ปานกลาง
6	มีน้ำบริโภคภายในอาคารเรียนที่สะอาดและเพียงพอ	2.43	1.08	น้อย
7	มีระบบป้องกันเพลิงไหม้และสัญญาณเตือนภัยต่างๆที่ใช้งานได้	2.72	0.95	ปานกลาง
8	มีการซ่อมรับสถานการณ์หากเกิดเพลิงไหม้หรือมีสัญญาณเตือนภัย	2.08	1.11	น้อย
	รวม	2.71	0.72	ปานกลาง

ห้องเรียน ข้อที่มีการบริหารจัดการมากที่สุดคือ ที่มีการบริหารจัดการน้อยที่สุดคือ มีตารางการใช้แสงสว่างเพียงพอและมีระบบระบายอากาศที่ดี และข้อ ห้องเรียนหน้าห้องเรียนอย่างชัดเจน (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติเกี่ยวกับห้องเรียน

ที่	ห้องเรียน	$\bar{X}$	S^2	ระดับคุณภาพ
1	โต๊ะเก้าอี้เพียงพอแก่นักศึกษา	3.16	1.00	ปานกลาง
2	มีตารางการใช้ห้องเรียนหน้าห้องเรียนอย่างชัดเจน	3.12	1.04	ปานกลาง
3	มีสื่อ-อุปกรณ์ที่สะดวกและทันสมัยในห้องเรียน	3.11	1.00	ปานกลาง
4	มีการบำรุงรักษาห้องเรียนให้สะอาดอยู่เสมอ	3.18	0.96	ปานกลาง
5	แสงสว่างเพียงพอและมีระบบระบายอากาศที่ดี	3.31	0.90	ปานกลาง
	รวม	3.18	0.78	ปานกลาง

ห้องประชุม ข้อที่มีการบริหารจัดการมากที่สุด คือ ตารางการใช้ห้องประชุมติดไว้หน้าห้องประชุมอย่างชัดเจน (ตารางที่ 5)
คือ มีห้องประชุมรองรับการจัดกิจกรรมต่างๆ ของคณะฯ ได้อย่างเพียงพอ และข้อที่มีการบริหารจัดการน้อยที่สุด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติเกี่ยวกับห้องประชุม

ที่	ห้องประชุม	$\bar{X}$	S^2	ระดับคุณภาพ
1	แสงสว่างเพียงพอและมีระบบระบายอากาศที่ดี	3.52	0.83	มาก
2	มีห้องประชุมรองรับการจัดกิจกรรมต่างๆ ของคณะฯ ได้อย่างเพียงพอ	3.66	0.90	มาก
3	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องประชุม มีประสิทธิภาพ และทันสมัย	3.50	0.91	ปานกลาง
4	มีการรักษาความสะอาดภายในห้องประชุมอย่างสม่ำเสมอ	3.52	0.86	มาก
5	มีตารางการใช้ห้องประชุมติดไว้หน้าห้องประชุมอย่างชัดเจน	2.85	1.07	ปานกลาง
	รวม	3.41	0.74	ปานกลาง

โรงอาหาร ข้อที่มีการบริหารจัดการมากที่สุด ข้อที่มีการบริหารจัดการน้อยที่สุดคือ เครื่องปรุง สะอาด
คือ แสงสว่างเพียงพอและมีระบบระบายอากาศที่ดี และ ปลอดภัย และถูกสุขอนามัย (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติเกี่ยวกับโรงอาหาร

ที่	โรงอาหาร	$\bar{X}$	S^2	ระดับคุณภาพ
1	แสงสว่างเพียงพอและมีระบบระบายอากาศที่ดี	3.58	0.98	มาก
2	มีการจัดวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับเครื่องปรุงรสอย่างเหมาะสมพอเพียง	3.03	1.00	ปานกลาง
3	เครื่องปรุง สะอาด ปลอดภัย และถูกสุขอนามัย	2.59	1.02	ปานกลาง
4	มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหารอย่างสบายและเพียงพอ	3.15	1.02	ปานกลาง
5	บรรยากาศภายในโรงอาหารเอื้อต่อด้านโภชนาการ	2.87	0.96	ปานกลาง
6	การรักษาความสะอาดและการบำรุงรักษาโรงอาหารอยู่เสมอ	2.84	1.00	ปานกลาง
	รวม	3.01	0.80	ปานกลาง

โรงเรือนสัตว์ทดลอง ข้อที่มีการบริหารจัดการ ข้อที่มีการบริหารจัดการน้อยที่สุดคือ แสงสว่างเพียงพอมากที่สุดคือ บริเวณสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม และ และมีระบบระบายอากาศที่ดี (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติเกี่ยวกับโรงเรือนสัตว์ทดลอง

ที่	โรงเรือนสัตว์ทดลอง	$\bar{X}$	S^2	ระดับคุณภาพ
1	แสงสว่างเพียงพอและมีระบบระบายอากาศที่ดี	2.44	1.03	น้อย
2	ระบบนำสัตว์เข้า-ออกโรงเรือน ถูกต้องเหมาะสม	2.45	1.03	น้อย
3	มีการสุขาภิบาล เช่น การทำความสะอาดคอก การกำจัดขยะ มูลสัตว์	2.58	1.01	ปานกลาง
4	มีการดูแลสุขภาพ/การกำจัดพยาธิสภาพภายนอก เช่น การตรวจสุขภาพสัตว์อย่างสม่ำเสมอ	2.61	1.02	ปานกลาง
5	จำนวนคอกสัตว์มีความเหมาะสมกับสัตว์ทดลอง	2.48	1.04	น้อย
6	บริเวณสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม	2.82	1.11	ปานกลาง
	รวม	2.56	0.86	ปานกลาง

โรงพยาบาลสัตว์ ข้อที่มีการบริหารจัดการมาก ข้อที่มีการบริหารจัดการน้อยที่สุดคือ ความสะอาดของที่สุดคือ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลมีความเหมาะสม และ พื้นที่จอดรถของลูกค้า สะดวกและเพียงพอ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติเกี่ยวกับโรงพยาบาลสัตว์

ที่	โรงพยาบาลสัตว์	$\bar{X}$	S^2	ระดับคุณภาพ
1	สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลมีความเหมาะสม	3.58	0.86	มาก
2	อาคารสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	3.37	0.87	ปานกลาง
3	เก้าอี้สำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอ	3.07	0.96	ปานกลาง
4	ห้องตรวจที่เป็นสัดส่วน เหมาะสม สะอาด ถูกสุขอนามัย	3.27	0.88	ปานกลาง
5	ความสะอาดของพื้นที่จอดรถของลูกค้า สะดวกและเพียงพอ	2.83	1.02	ปานกลาง
	รวม	3.22	0.75	ปานกลาง

5. อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารจัดการอาคารสถานที่ ปี จัย ห้องประชุมมีค่าเฉลี่ยในการบริหารจัดการมากที่สุด อาจเป็นเพราะ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มีห้องประชุมรองรับกิจกรรมคณะฯ จำนวนมากและหลายหลายขนาด โดยเฉพาะห้องประชุมใหญ่ จะเป็นห้องประชุมที่เปิดให้บริการแก่นักศึกษาหรือหน่วยงานภายนอกมาให้บริการเป็นประจำ แต่เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดพบว่า คณะฯ ยังไม่ได้จัดให้มีตารางการใช้ห้องประชุม คิดว่าหน้าห้องประชุมอย่างชัดเจนนั้น เนื่องจาก ระบบการจองห้องเรียนห้องประชุมของคณะฯ ผู้ใช้บริการจะ

ต้องดำเนินการขอหรือจองกับเจ้าหน้าที่หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ ซึ่งมีสำนักงานอยู่ชั้น 5 อาคารพิเชฐฐ์เหลืองทองคำโดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งมีเพียง 1 ท่าน จะเป็นผู้ลงบันทึกในสมุดไว้ บางครั้งก็แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ บางครั้งก็ไม่ได้แจ้งให้ทราบ จึงทำให้ไม่มีตารางการใช้ห้องประชุมติดไว้หน้าห้องประชุมแต่ละห้อง หรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับจุดนี้เท่าใดนัก ในประเด็นนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาโดยงานบริหารและธุรการ ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง และมีกำหนดไว้ในภาระงานรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่คนนั้นไว้ด้วย เพื่อการติดตามและประเมินผลต่อไป

ในส่วนของโรงพยาบาลสัตว์ที่พบว่า สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมนั้น เป็นเพราะโรงพยาบาลสัตว์ตั้งอยู่บริเวณที่มีการจราจรเข้า-ออก สะดวก อีกทั้งตั้งอยู่ใกล้ถนนมิตรภาพ และตั้งแยกอยู่จากคณะวิชาอื่นๆ อย่างเด่นชัด ซึ่งหากตั้งอยู่ติดกับคณะวิชาอื่นๆ เสี่ยงจากสัตว์ป่วยที่มารับบริการอาจจะส่งเสียงรบกวนการจัดการเรียนการสอนของคณะวิชาอื่นได้ แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความสะดวกของพื้นที่จอดรถยนต์สำหรับลูกค้ายังมีการบริหารจัดการน้อยนั้น เกิดเป็นเพราะ ที่จอดรถยนต์ของบุคลากรและนักศึกษาคณะฯ มีจำกัด แต่ปริมาณรถยนต์เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี ทำให้เป็นปัญหาในการหาที่จอดรถที่สะดวก จึงต้องเข้าไปจอดบริเวณที่ทางโรงพยาบาลสัตว์จัดไว้สำหรับลูกค้า ถึงแม้ทางโรงพยาบาลสัตว์จะมีป้ายบอกชัดเจนว่าเป็นที่จอดรถยนต์สำหรับลูกค้าโรงพยาบาลสัตว์เท่านั้น แต่ก็ยังเกิดปัญหาลูกค้าไม่มีที่จอด เป็นเพราะทุกคนไม่รักษากติกาในกฎระเบียบจึงทำให้เกิดปัญหาในการจอดรถของบุคลากรหรือนักศึกษาหรือผู้มาติดต่อราชการอยู่เป็นประจำ

เมื่อพิจารณาจากปัจจัยการบริหารจัดการบริเวณคณะสัตวแพทยศาสตร์ที่พบว่า พื้นที่จอดรถยนต์เพียงพอและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดนั้น อาจเป็นเพราะบุคลากรและนักศึกษามีรถยนต์จำนวนมากเกินกว่าที่จอดรถยนต์ที่คณะสัตวแพทยศาสตร์จัดสรรไว้และอาจเนื่องมาจากการขาดการเข้มงวดเรื่องที่จอดรถยนต์ ไม่เอาจริงกับผู้จอดรถยนต์ที่ไม่ถูกกติกา ดังจะเห็นได้จาก นักศึกษาจะจอดรถยนต์ในที่จอดสำหรับบุคลากรเป็นประจำ เพราะนักศึกษามาเรียนเช้า ซึ่งมีที่จอดมากมายให้เลือก ส่วนบุคลากรที่มาปฏิบัติงานหลังจากนักศึกษา จำเป็นต้องหาที่จอดที่เหมาะสมให้ตนเองถึงแม้บางครั้งจะต้องจอดซ้อนคัน จอดในที่ห้ามจอด อีกทั้งกรณีที่จอดรถยนต์บริเวณรอบๆ ตึกเดิม จำเป็นต้องนำรถไปจอดฝั่งตรงข้ามคณะฯ ซึ่งพื้นที่บริเวณนั้นยังไม่เหมาะที่จะจอดรถ (ยังไม่ได้ปรับพื้นที่ให้เรียบ ยังเป็นหลุมเป็นบ่อ โดยเฉพาะหน้าฝนพื้นดินแฉะมาก)

ประเด็นที่พบว่า บริเวณคณะสัตวแพทยศาสตร์มีการบำรุงพื้นที่ สวน และสนามให้ร่มรื่นอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยในการบริหารจัดการมากที่สุดนั้น อาจเป็นเพราะพื้นที่คณะฯ มีบริเวณกว้าง เป็นสัดส่วน ซึ่งตั้งแยกออกมาจากหลายๆ คณะ และมีสภาพแวดล้อมที่เป็นป่าร่มเงาอยู่มาก อีกทั้งผู้บริหารมีการบริหารจัดการที่ดี เช่น ทุกวัน

พुरบ่าย จะจัดเจ้าหน้าที่ คนงาน แม่บ้าน ร่วมกันพัฒนาบริเวณคณะฯ ให้มีความสะอาดเรียบร้อยร่มรื่นอยู่เสมออย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน ซึ่งตรงกับแนวคิดของพระอนันต์ ฉนฺทโก (3) ที่กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนจะช่วยส่งเสริมความเจริญงอกงามทางกาย จิตใจ สติปัญญาและสังคมของนักเรียนนักศึกษา นั้นอาจหมายถึง หากคณะฯ มีการบริหารจัดการบริเวณหรือสิ่งแวดล้อมรอบๆ คณะฯ ได้อย่างเหมาะสม ย่อมทำให้นักศึกษาและบุคลากรมีผลการเรียนและประสิทธิภาพการทำงานในทางที่ดี

แต่ประเด็นที่มีการบริหารจัดการที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โรงเรือนสัตว์ทดลองนั้น ทั้งนี้อาจมาจากโรงเรือนสัตว์ทดลองมักจะพบปัญหาอยู่เสมอๆ เช่น มีสัตว์ทดลองหลุดออกมา มีสุนัขป่วยเรื้อรังบ่อยๆ มีกลิ่นเหม็นกลิ่นคาว โดยเฉพาะช่วงหน้าฝน อีกทั้งวันหยุดราชการ มักจะไม่มีผู้ดูแลสัตว์ทดลองเท่าที่ควร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นที่นักศึกษาส่วนมาก ขอให้ทางคณะฯ แก้ไขเร่งด่วนเรื่องความสะอาด การระบายอากาศ กรงสัตว์ หลังคาโรงเรือนที่รั่ว การกำชับผู้ดูแลเจ้าหน้าที่หรือภาควิชาที่รับผิดชอบโรงเรือนสัตว์ทดลองนี้อย่างจริงจัง

6. สรุปผลการวิจัย

การบริหารจัดการอาคารสถานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารจัดการห้องประชุม รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการโรงพยาบาลสัตว์ ด้านการบริหารจัดการห้องเรียน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริหารจัดการโรงเรือนสัตว์ทดลอง

7. ข้อเสนอแนะ

1. ควรส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมหรือจัดให้มีระบบกลไกต่างๆ ในการบริหารจัดการอาคารสถานที่คณะสัตวแพทยศาสตร์ดังนี้

1.1 ปรับปรุงพื้นที่จอดรถยนต์ให้สะดวกและเพียงพอ โดยเฉพาะฝั่งตรงข้ามคณะฯ ยังไม่ได้มีการปรับพื้นที่ให้เหมาะสำหรับการจอดรถยนต์

1.2 กวาดขันและเอาจริงกับผู้จ้อครยนต์/
รตจักรยานยนต์ที่ไม่เคารพคคก

1.3 มีกิจกรรมการฝึกซ้อมรับสถานการณ์
กรณีมีเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับอาคารห้องเรียนต่างๆ

1.4 จัดหาสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอนที่
ทันสมัยอย่างต่อเนื่องพร้อมมีผู้ดูแลรับผิดชอบโดยตรง

1.5 จัดให้มีตารางการใช้ห้องเรียนห้อง
ประชุมติดไว้ที่หน้าห้องอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

1.6 เข้มงวดกับผู้ประกอบการร้านค้าใน
เรื่องความสะดวก เครื่องปรุงรสที่ถูกสุขอนามัย

2. ควรพิจารณาเร่งแก้ไขปัญหาเร่งด่วนที่
นักศึกษาและบุคลากรเสนอแนะในประเด็นที่สามารถ
ดำเนินการได้ทันที เช่น การติดตั้ง/ซ่อมปลั๊กไฟที่
โรงอาหาร ลานอเนกประสงค์ การเพิ่มแสงตรงทางเดิน
จัดหาตู้กดน้ำดื่มที่เพียงพอ สะอาด และใช้งานได้มีถังขยะ
เป็นสีๆ แบ่งตามประเภทขยะอย่างเพียงพอ ซ่อมแซมร่อง
น้ำที่มีตะแกรงเหล็กปิดอยู่ แต่เหล็กเป็นสนิมผุกร่อน
(ระหว่างห้องประชุมใหญ่มาทางห้อง Lab ศัลยศาสตร์)
เป็นต้น

8. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ คณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่จัดสรรงบประมาณเงินรายได้
ประจำปี พ.ศ. 2555 สำหรับการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้
จนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณ ผศ.ดร.เสาวณี ศรีพุทธรัตน์
ประธานสาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ รศ.น.สพ.สุทธิสักดิ์
นพวิญญวงษ์ อาจารย์ประจำภาควิชาพยาธิชีววิทยาและ
อศิตรองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ ที่กรุณา
ช่วยเหลือแนะนำตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน ความ
สอดคล้องของเครื่องมือ ตลอดจนสถิติที่ใช้วิเคราะห์
ข้อมูล ขอขอบคุณ ผศ.ดร.เจษฎา จิวากานนท์ ที่กรุณา
ช่วยเหลือบทความภาษาอังกฤษให้มีความเหมาะสม
ถูกต้องและสมบูรณ์ ขอขอบคุณบุคลากรและนักศึกษา
คณะสัตวแพทยศาสตร์ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้
ข้อมูลเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

9. เอกสารอ้างอิง

- (1) ชีระวุฒิ เอกะกุล. 2543. ระเบียบวิธีวิจัยทาง
พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี:
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- (2) บุญชม ศรีสะอาด. 2547. วิธีการทางสถิติสำหรับ
การวิจัย. เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุริยา
สาส์น.
- (3) พระอนันต์ ฉนุทโก(รัตนะ). 2553. การบริหาร
อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของโรงเรียน
มัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
กรุงเทพมหานครเขตบางพลัด เขต 3. ปรัญญา
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (4) เพลิน พิทักษ์สงคราม. 2550. ปัญหาการบริหาร
อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน
มัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การ
ศึกษาสระแก้ว. ปรัญญาวิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- (5) สมพงษ์ เกษมสิน. 2521. การบริหารงานบุคคล
แผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนา
พานิชย์.



KKU isr.j. 2013; 1(2) : 175-184

[http : //irj.kku.ac.th](http://irj.kku.ac.th)

การวิเคราะห์แนวโน้ม เวลาและขนาดข้อมูลในการเบิกจ่ายงบประมาณ โดยใช้โปรแกรม 3 มิติ

Analysis of Trend, Time and Data Size of the Budget by Using Three-Dimensional Programs

ศุภชัย เรืองธรรม, วัชรินทร์ รุ่งวิริยะวนิช, อรฤดี เขียรสุกรพงษ์,

อุกฤษฏ์ เชื้อนแก้ว, จักรพงษ์ ไชยวงษ์

Sarit Ruangthum, Watcharin Rungwiriyanich, Onradee Theansupornpong,

Ukrit Khuenkaew, Chugrapong Chaiwong

ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40002

Computer Center, KhonKaen University 40002

Email: sarit@kku.ac.th, Watcha_r@kku.ac.th, onrthe@kku.ac.th, ukrkhu@kku.ac.th, chugra@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มจำนวนรายการเบิกจ่ายงบประมาณ เวลาเฉลี่ยการดำเนินการในขั้นตอนเบิกจ่ายและขนาดจัดเก็บข้อมูลรายการเบิกจ่ายบนคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยใช้ข้อมูลประเภทบัญชีภูมิในปีบริหารงบประมาณ 2550 ถึง 2554 จำนวน 552,107 รายการ ที่ได้มีการเบิกจ่ายจริงผ่านระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมควบคุมการทำงานด้านงบประมาณ พัสตุ การเงินกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ และบัญชีต้นทุนรายการกิจกรรมอันได้แก่ มิติหน่วยงาน แผนงาน และกองทุน

ผลการวิจัยพบว่าระหว่างปีบริหารงบประมาณ 2550 ถึง 2554 มีแนวโน้มการเบิกจ่ายแหล่งเงินงบประมาณลดลงขณะเดียวกันแนวโน้มการเบิกจ่ายแหล่งเงินรายได้กลับเพิ่มขึ้น โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงประมาณร้อยละ 1 ต่อปี สอดคล้องกับการมีจำนวนรายการเบิกจ่ายจากแหล่งเงินงบประมาณลดลง ขณะที่จำนวนการเบิกจ่ายจากแหล่งเงินรายได้มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มหน่วยงานแต่ละกลุ่มไม่พบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สำหรับอัตราส่วนระหว่างการเบิกจ่ายแหล่งเงินงบประมาณต่อแหล่งเงินรายได้ประมาณ 1 ต่อ 3 นอกจากนี้ระยะเวลาที่ใช้ในการเบิกจ่ายทุกแหล่งเฉลี่ย 5.6 วัน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนได้แก่ คณะอนุมัติเบิกถึงกองคลังรับเรื่องกองคลังรับเรื่องถึงทำใบเบิกจ่ายและทำใบเบิกจ่ายถึงจ่ายจริง เมื่อพิจารณาขนาดจัดเก็บข้อมูลพบว่า ข้อมูลด้านการเงินและบัญชีมีปริมาณมากถึง 2 ใน 3 ส่วนของข้อมูลในฐานข้อมูลทั้งหมด

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นสิ่งสำคัญในองค์กรและมีปริมาณข้อมูลมากและมีกระบวนการขั้นตอนมาก หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วการเบิกจ่าย จำเป็นต้องเพิ่มอัตรากำลังหรือมีการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใช้ในระบบ

Abstract

The purpose of this research is study the trend of budget items, the average time in the disbursement process, and store data on your computer disbursed University by using the secondary data. Budget in 2007 to 2011 around 552,107 of items have been actually disbursed through the database and application control budget funds by the financial package should be - should pay the cost of the 3Dimension and accounting activities. Dimension consists of units, plans, and funds.

The results showed that between the years 2550 to 2554, budget of disbursement sources is likely decreasing, on the other hands; the source of income disbursements is likely increasing in the same time. The rate of increasing or decreasing approximately 1 percent per year, corresponding to a number of sources of funds disbursed decreased while the number of disbursement from income have increased steadily. When analyzing the difference between group entities, each group found no significant difference at the .05 level for the ratio between the sources of funds disbursed to the source of income for about one of third the times it takes to pay an average of 5.6 days including all sources. Three steps including withdrawal of approval from the division then division received a requisition to pay and pay the bill of lading. When consideration the size of storage that the financial information and accounts for up to two in the third volume of the data in the database.

From the study concluded that the budget is important to the organization and the numbers of data and process have many steps. To increase efficiency and speed in disbursements, we need to add manpower or bring the effective technology into the system.

คำสำคัญ: KKUFMIS, CMMI for Services, แนวโน้ม

1. บทนำ

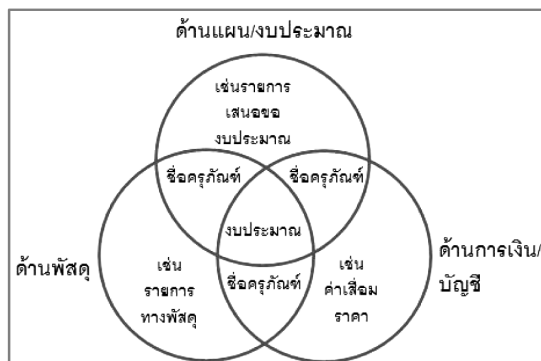
งบประมาณเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากข้อมูลที่ได้มีการเบิกจ่ายจริงด้านการเงินและบัญชี ผ่านระบบ KKUFMIS โดยมีการจำแนกตามแหล่งเงินและหน่วยงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นอย่างมากและ มีการเชื่อมโยงกันทุกด้านอย่างแบ่งแยกมิได้ ข้อมูลในปีบริหารงบประมาณ 2550 ถึง 2554 ซึ่งมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและมีข้อมูลการเคลื่อนไหวเป็นจำนวนมากเป็นข้อมูลที่มีผลกระทบต่อบุคลากรและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยรวมทั้งผู้มีส่วนร่วมจากภายนอก เช่น เจ้าหนี้และหน่วยงานของรัฐและเอกชนจึงเป็นเรื่องน่าสนใจที่ต้องนำมาทำการศึกษา

งบประมาณรายจ่ายมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร และมีความเสี่ยงในการจัดทำบัญชีการเงินและบัญชีบริหาร ไม่ทันเวลาและขาดความเชื่อถือหากแหล่งการเชื่อมโยงกันข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพยังต้องนำมาจากหลายแหล่ง ทั้งทำด้วยมือและจากคอมพิวเตอร์ ทำให้มีความเสี่ยงต่อการผิดพลาดในที่มาของข้อมูลรวมทั้งการนำข้อมูลไปจัดทำสารสนเทศสำหรับการผู้บริหารและการส่งข้อมูลให้หน่วยงานภายนอก เช่น กรมสรรพากร สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ดังนั้นหากมีข้อมูลที่ขาดความถูกต้องและน่าเชื่อถือก็จะส่งผลกระทบต่อระบบอื่นๆ ทั้งนี้ตัวชี้วัดคุณภาพพระคัมภีร์มหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ระบบบริหารการจัดการที่ดีตามแผนยุทธศาสตร์การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการตัดสินใจที่มีคุณภาพ โดยกำหนดไว้

ในกลยุทธ์การบริหารจัดการฐานข้อมูลหากไม่มีการวิจัยนี้จะทำให้การตัดสินใจ สำหรับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จะอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมหรืออาจจะผิดพลาดได้ ดังนั้นการวิจัยนี้จะทำให้เราทราบถึงปัจจัยต่างๆที่จะส่งผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่เป็นวิชาการ มีความน่าเชื่อถือ โดยถือว่าการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ลูกค้ายินพอใจเป็นพื้นฐานการให้บริการ (9) ดังนั้นการประเมินคุณภาพของการบริการจึงไม่สามารถกระทำได้โดยใช้ผลลัพธ์ของการบริการเพียงอย่างเดียวจะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการของการให้บริการด้วย (8)

ดังนั้นกระบวนการเบิกจ่ายจากฐานข้อมูลระบบและความรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญการนำระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมควบคุมการทำงานด้านงบประมาณพัสดุ การเงินกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ และบัญชีต้นทุนรายกิจกรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น (KhonKaen University Fiscal Management Information System: KKUFMIS) ซึ่งเป็นโปรแกรมกลางที่ใช้ทั้งองค์กร มาเป็นระบบสนับสนุนหลักด้านบริหารจัดการแผนงบประมาณ การเงินบัญชีและพัสดุในลักษณะ 3 มิติ (1) ให้ข้อมูลเกิดความเสถียรและมีประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง (5) หากมีการศึกษาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้มั่งคั่งแข็งแรงหลายๆด้าน จะเกิดผลดีต่อการบริหารมหาวิทยาลัยในอนาคตต่อไปตามแนวคิด CMMI for Services (2) ที่ต้องเรียนรู้ให้เข้าใจงาน ปรับปรุง พัฒนา ตลอดเวลา

ความเชื่อมโยงทางระบบแผน/งบประมาณ พัสดุ
การเงินและบัญชี



2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มจำนวนรายการเบิกจ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาเวลาการดำเนินการในขั้นตอนเบิกจ่ายของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาขนาดจัดเก็บข้อมูลรายการเบิกจ่ายบนคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณทั้งงบประมาณเงินแผ่นดินและเงินรายได้จากฐานข้อมูล KKUFMIS ในปีบริหารงบประมาณ 2550 ถึง 2554 เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มและระยะเวลาในการเบิกจ่ายรวมถึงขนาดข้อมูลในฐานข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ดึงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูล Oracle เข้าฐานข้อมูล Microsoft Access และ Microsoft Excel และคัดเลือกจัดกลุ่มข้อมูลที่จะวิเคราะห์ เช่น ประเภทแหล่งเงิน หน่วยงาน และเวลาที่ใช้ในกระบวนการทั้งหมด เป็นต้น

ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์แนวโน้มการเบิกจ่ายเงินด้วยค่าเฉลี่ยและร้อยละ โดยดูแนวโน้มจากสัดส่วนของประเภทแหล่งเงินในแต่ละปี และนำเสนอโดยใช้กราฟเส้นตรงเพื่อดูแนวโน้ม

4. วิธีการการได้มาซึ่งข้อมูลที่เชื่อถือได้

เนื่องจากข้อมูลเป็นข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเกิดจากการดำเนินงานจริง จึงมีความน่าเชื่อถือสูง และมีความหลากหลายของระบบงาน ผู้ใช้งาน และหน่วยงาน

5. วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริงทั้งหมด จึงเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูง ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. ใช้สถิติพรรณนา คือ ตารางค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มจำนวนรายการ เวลาดำเนินการ และขนาดข้อมูล

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวน One-Way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของเวลาในแต่ละกลุ่มหน่วยงานประกอบไปด้วย 6 กลุ่มหน่วยงานได้แก่ กลุ่ม 1 วิทยา-เทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 หน่วยงานดังนี้

คณะวิทยาศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะเทคโนโลยี และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

กลุ่ม 2 วิทยาศาสตร์สุขภาพประกอบด้วย 8 หน่วยงานดังนี้

คณะพยาบาลศาสตร์, คณะแพทยศาสตร์, คณะเทคนิคการแพทย์, คณะสาธารณสุขศาสตร์, คณะทันตแพทยศาสตร์, คณะเภสัชศาสตร์, คณะสัตวแพทยศาสตร์ และศูนย์หัวใจสิริกิติ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กลุ่ม 3 มนุษย์-สังคมประกอบด้วย 5 หน่วยงานดังนี้

คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ คณะศิลปกรรมศาสตร์และคณะนิติศาสตร์

กลุ่ม 4 กลุ่มศูนย์ฯสถาบันสำนักประกอบด้วย 6 หน่วยงานดังนี้

บัณฑิตวิทยาลัย, สำนักวิทยบริการ, สำนักบริหารการวิจัย

ศูนย์คอมพิวเตอร์, ศูนย์บริการวิชาการและสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

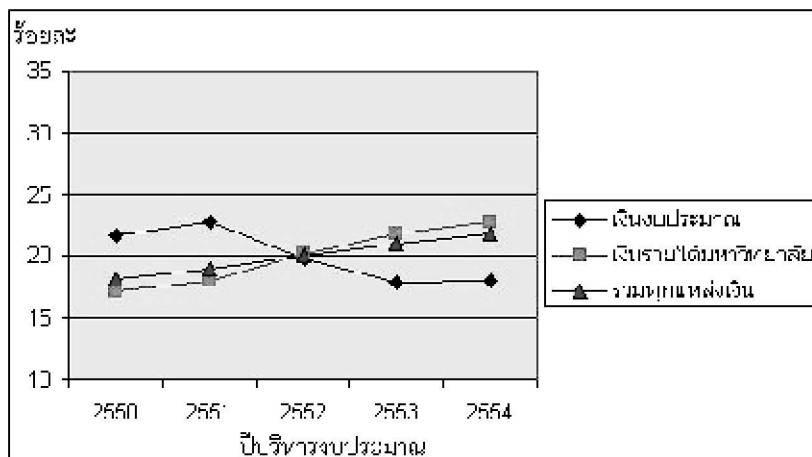
กลุ่ม 5 สำนักงานอธิการบดี

กลุ่ม 6 วิทยาเขตหนองคาย

3. แสดงกราฟเปรียบเทียบ เช่น กราฟเส้นตรง เพื่อดูแนวโน้มของจำนวนรายการเบิกจ่ายงบประมาณในแต่ละปีงบประมาณ

6. ผลการวิจัย

จำนวนรายการเบิกจ่ายแนวโน้มร้อยละตามแหล่งเงินงบประมาณลดลงต่อเนื่องอย่างช้าๆ ขณะที่แหล่งเงินรายได้และรวมทุกแหล่งเงินจะเพิ่มขึ้นทุกปีในอัตราประมาณร้อยละ 1 ต่อปี (6,7) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กราฟแสดงแนวโน้มร้อยละจำนวนรายการเบิกจ่ายแยกตามแหล่งเงินและปีบริหารงบประมาณ

เมื่อผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มหน่วยงานด้วย One-Way ANOVA (3) ในการทดสอบความแตกต่างร้อยละจำนวนรายการเบิกจ่ายระหว่างปีบริหารงบประมาณ ผลการทดสอบพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังภาพที่ 2

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.001	2	.001	.000	1.000
Within Groups	51.328	12	4.277		
Total	51.329	14			

ภาพที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างร้อยละจำนวนรายการเบิกจ่ายระหว่างปีบริหารงบประมาณ

จำนวนรายการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานระดับคณะในแต่ละปีบริหารงบประมาณมีอัตราที่ใกล้เคียงกันสำหรับหน่วยงานระดับ ศูนย์สถาบัน สำนักและวิทยาเขต หนองคายมีทิศทางที่ลดลงร้อยละการเบิกจ่ายตามหน่วยงานพบว่า กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพสูงเป็นถึงหนึ่งของทั้งมหาวิทยาลัย และน้อยสุดเป็นกลุ่มวิทยาเขต หนองคาย แต่หากเป็นภาพรวมหลายกลุ่มมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างช้าๆ ยกเว้นกลุ่มศูนย์ สถาบัน สำนัก

และวิทยาเขตหนองคายมีจำนวนลดลงค่อนข้างมาก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนรายการเบิกจ่ายแยกตามกลุ่มหน่วยงานเรียงจากมากไปน้อย

กลุ่มหน่วยงาน	จำนวนครั้งที่เบิก	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	253,944	46.0
วิทย์-เทคโนโลยี	98,592	17.9
สำนักงานอธิการบดี	76,680	13.9
มนุษย์-สังคม	70,913	12.8
ศูนย์สถาบันสำนัก	38,880	7.0
วิทยาเขตหนองคาย	13,098	2.4
รวม	552,107	100

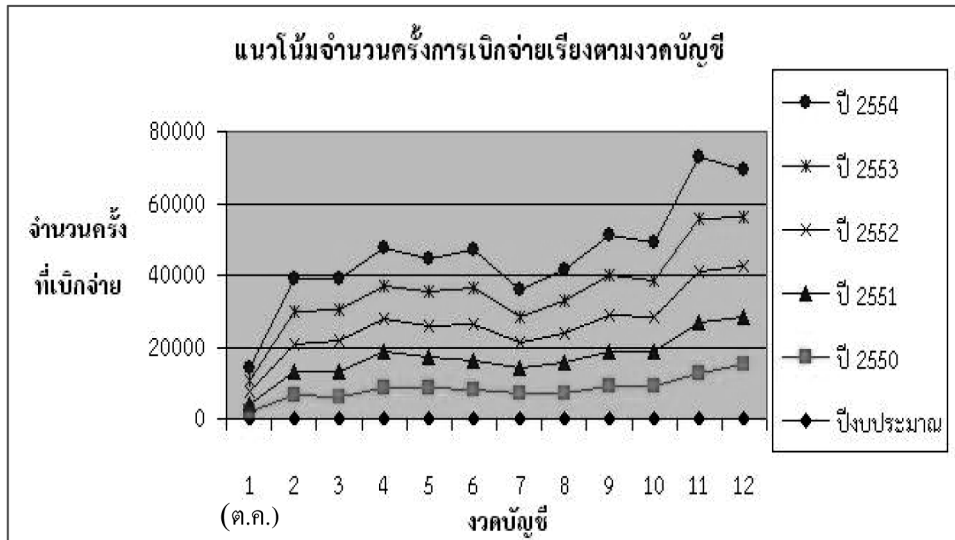
ส่วนการเบิกจ่ายตามงวดบัญชีทุกปีบริหารงบประมาณมีการเพิ่มหรือลดลงในลักษณะที่คล้ายกัน ซึ่งพบว่างวดบัญชีที่ 1 จะมีจำนวนครั้งที่เบิกค่อนข้างน้อยและค่อยๆ เพิ่มขึ้นเป็นลำดับ โดยงวดบัญชีที่ 1 (เดือน ตุลาคม) จะต่ำมาก ส่วนเดือนถัดไปค่อยๆ เพิ่มขึ้นและต่ำลงอีกในงวดบัญชีที่ 7 (เดือน เมษายน) จากนั้นตั้งแต่งวดที่ 8 จะเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็วและสูงสุดในงวดบัญชีที่ 11 และ 12 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนรายการเบิกจ่ายเรียงตามงวดบัญชีแยกตามปีบริหารงบประมาณ

ปีบริหารงบประมาณ	งวดบัญชี											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ปี 2550	2,092	6,693	6,319	8,535	8,517	7,894	7,056	7,217	9,280	8,932	12,447	15,279
ปี 2551	1,777	6,574	7,077	10,232	8,836	8,415	7,149	8,602	9,240	9,957	14,179	12,977
ปี 2552	3,837	7,716	8,517	9,113	8,453	10,098	6,816	8,197	10,469	9,297	14,233	14,190
ปี 2553	3,016	9,044	8,540	9,318	9,616	10,042	7,273	8,729	11,121	10,212	14,910	13,832
ปี 2554	3,385	9,047	8,555	10,248	9,266	10,740	7,717	8,884	11,114	10,930	17,257	13,099

เมื่อสร้างกราฟแนวโน้มจำนวนรายการเบิกจ่ายข้อมูล 5 ปี ของแต่ละปีและแต่ละงวดบัญชี (6,7) จะมีลักษณะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ คล้ายคลึงกันมาก โดยงวดบัญชีที่ 1 (เดือน ตุลาคม) จะต่ำมาก เดือนถัดไปค่อยๆ เพิ่มขึ้น

และต่ำลงอีกในงวดบัญชีที่ 7 (เดือน เมษายน) จากนั้นตั้งแต่งวดที่ 8 จะเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็วและสูงสุดในงวดบัญชีที่ 11 และ งวดบัญชีที่ 12 ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กราฟแสดงแนวโน้มจำนวนรายการเบิกจ่ายเรียงตามงวดบัญชีแยกตามปีบริหารงบประมาณ

จำนวนงบประมาณที่ส่งเบิกจ่าย ภายในแต่ละ เบิกจ่ายอัตราส่วนเป็น 1 ต่อ 3 โดยประมาณทุกปีตั้งแต่ปี
ปีบริหารงบประมาณอัตราส่วนการส่งเบิกระหว่างแหล่ง 2550 ถึงปี 2554 ดังที่ปรากฏในตารางที่ 3
เงินงบประมาณต่อแหล่งเงินรายได้ ร้อยละงบประมาณที่

ตารางที่ 3 ร้อยละงบประมาณที่เบิกจ่ายในแต่ละปีบริหารงบประมาณแยกตามแหล่งเงิน

ปีบริหารงบประมาณ ที่เบิกจ่าย	ร้อยละงบประมาณที่เบิกจ่าย		รวม
	แหล่งเงินงบประมาณ	แหล่งเงินรายได้	
2550	25.76	74.24	100.00
2551	25.90	74.10	100.00
2552	21.20	78.80	100.00
2553	18.38	81.62	100.00
2554	17.79	82.21	100.00

สำหรับแหล่งเงินงบประมาณร้อยละการเบิก ทุกปีบริหารงบประมาณในอัตราร้อยละ 1 ต่อปีโดย
จ่ายระหว่างปีบริหารงบประมาณมีแนวโน้มลดลงขณะที่ ประมาณดังตารางที่ 4
แหล่งเงินรายได้และรวมทุกแหล่งเงินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4 ร้อยละงบประมาณที่เบิกจ่ายระหว่างปีบริหารงบประมาณแยกตามแหล่งเงิน

ปีบริหาร งบประมาณ	แหล่งเงินงบประมาณ ที่เบิกจ่าย (ร้อยละ)	แหล่งเงินรายได้ ที่เบิกจ่าย (ร้อยละ)	ร้อยละงบประมาณ ที่เบิกจ่าย รวมทุกแหล่งเงิน
2550	21.67	17.19	18.16
2551	22.82	17.98	19.02
2552	19.73	20.19	20.09
2553	17.84	21.80	20.95
2554	17.95	22.83	21.78
รวม	100.00	100.00	100.00

ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในการเบิกจ่ายจำนวนวัน เงินงบประมาณจะใช้เวลาดำเนินการ ช่วงกองคลังรับถึงปฏิบัติงาน แหล่งเงินรายได้หรือภาพรวมทุกแหล่ง ทำใบเบิกจ่ายมากกว่าแหล่งอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 12.49 งบประมาณแต่ละชั้นตอนมีค่าเฉลี่ยประมาณ 5 วัน ยกเว้น (ประมาณ 13 วัน) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนวันดำเนินการเฉลี่ยในแต่ละขั้นตอนการเบิกจ่ายแยกตามแหล่งเงิน

จำนวนวันดำเนินการ	แหล่งเงิน งบประมาณ (119,211 ครั้ง)		แหล่งเงิน รายได้ (432,896 ครั้ง)		ภาพรวมทุกแหล่ง งบประมาณ (552,107 ครั้ง)	
	ค่าเฉลี่ย (วัน)	ส่วนเบี่ยง เบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (วัน)	ส่วนเบี่ยง เบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (วัน)	ส่วนเบี่ยง เบน มาตรฐาน
คณะอนุมัติเบิกถึงกองคลังรับเรื่อง	4.80	16.05	5.61	8.76	5.44	10.76
กองคลังรับเรื่องถึงทำใบเบิกจ่าย	12.49	10.41	4.00	5.73	5.83	7.84
ทำใบเบิกจ่ายถึงจ่ายจริง	1.07	0.52	6.17	5.26	5.07	5.11

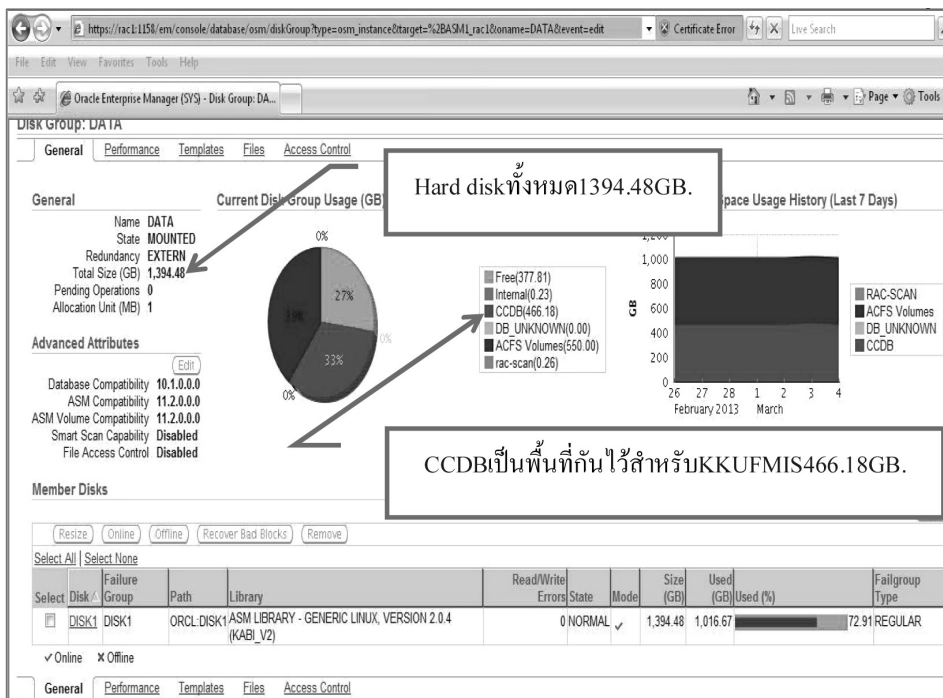
เมื่อแบ่งตามช่วงวันในแต่ละขั้นตอนการเบิกจ่ายซึ่งประกอบด้วยช่วง คณะอนุมัติเบิกถึงกองคลังรับเรื่องกองคลังรับเรื่องถึงทำใบเบิกจ่าย และทำใบเบิกจ่ายถึงจ่ายจริง ทุกช่วง ทุกแหล่งเงิน ส่วนมากจะดำเนินการเสร็จภายใน 7 วัน ยกเว้นช่วงกองคลังรับถึงทำใบเบิกจ่ายของแหล่งเงินงบประมาณร้อยละ 45.91 ดำเนินการในช่วง 8 ถึง 14 วันดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ร้อยละของช่วงจำนวนวันดำเนินการในแต่ละขั้นตอนการเบิกจ่ายของแหล่งเงินงบประมาณ

ช่วงจำนวนวันปฏิบัติงาน	คณะอนุมัติเบิกถึง กองคลังรับ		กองคลังรับถึง ทำใบเบิกจ่าย		ทำใบเบิกจ่ายถึง จ่ายจริง	
	ความถี่ (จำนวนครั้ง)	ร้อยละ	ความถี่ (จำนวนครั้ง)	ร้อยละ	ความถี่ (จำนวนครั้ง)	ร้อยละ
ภายใน 7 วัน	105,294	88.33	31629	26.53	119,056	99.87
ช่วง 8 ถึง 14 วัน	9,312	7.81	54,729	45.91	154	0.13
เกิน 14 วัน	4,605	3.86	32,853	27.56	1	0
รวม	119,211	100	119,211	100	119,211	100

สำหรับขนาดจัดเก็บข้อมูลรายการเบิกจ่ายบนคอมพิวเตอร์ จะมีการเก็บบนฐานข้อมูลออราเคิล (Oracle) ที่มีความซับซ้อนและเป็นปัจจุบันซึ่งระบบ KKUFMIS ได้ติดตั้งฐานข้อมูลเป็นแบบคู่ขนาน 2 ที่มีเครื่องแม่ข่ายที่ทำงานแทนกันได้ลักษณะ Real

Application Clusters (RAC) มีพื้นที่โดยรวมฮาร์ดดิสก์ (Hard disk) แบบ SAN Storage ทั้งหมด 1394.48 กิกะไบต์ (Gigabyte:GB.) เป็นพื้นที่ที่กันไว้สำหรับ KKUFMIS 466.18GB. ดังปรากฏในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ลักษณะการแบ่งส่วนเก็บข้อมูลบนฐานข้อมูลออราเคิลของระบบ KKUFMIS

จากการใช้งานมาประมาณ 7 ปีเศษ พื้นที่ส่วนสำรองข้อมูล (Backup) รวมทั้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันระบบ KKUFMIS ใช้จริงที่ขนาดประมาณ 150 GB. สำหรับ คิดเป็นขนาดการเพิ่มขึ้นของขนาดข้อมูลโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 20 GB.

Select	Name	Allocated Size (MB)	Space Used (MB)	Allocated Space Used(%)	Auto Extend	Allocated Free Space (MB)	Status	Datafiles	Type	Extent Management	Segment Management
☒	BACKUP	28,672.0	7,174.0	25.0	NO	21,498.0	✓	5	PERMANENT LOCAL	AUTO	
☐	KKU	5,120.0	1,066.1	20.8	NO	4,053.9	✓	1	PERMANENT LOCAL	AUTO	
☐	KKU50	19,456.0	14,492.0	74.5	NO	4,964.0	✓	7	PERMANENT LOCAL	AUTO	
☐	KKU50_IDX	10,116.0	6,084.8	60.1	YES	4,031.2	✓	2	PERMANENT LOCAL	AUTO	
☐	KKUACC	5,120.0	3,738.4	73.0	YES	1,381.6	✓	1	PERMANENT LOCAL	AUTO	
☐	KKUGL	1,200.0	821.0	68.4	YES	379.0	✓	1	PERMANENT LOCAL	AUTO	
☐	KKUMIS	1,400.0	898.9	64.2	YES	501.1	✓	1	PERMANENT LOCAL	AUTO	
☐	KKUPR	5,120.0	587.2	11.5	YES	4,532.8	✓	1	PERMANENT LOCAL	AUTO	
☐	KKUTEST	22,628.0	18,027.5	79.7	YES	4,600.5	✓	9	PERMANENT LOCAL	AUTO	
☐	PREKKU	2,048.0	1.1	0.0	YES						
☐	SYSAUX	5,990.0	5,603.2	93.5	YES						
☐	SYSTEM	4,250.0	4,222.6	99.4	YES						
☐	TAI	2,048.0	1.4	0.1	YES	2,046.6	✓	1	PERMANENT LOCAL	AUTO	
☐	TEMP	21,761.0	19.0	0.1	YES	21,742.0	✓	1	TEMPORARY LOCAL	MANUAL	
☐	UNDOTBS1	10,340.0	30.5	0.3	YES	10,309.5	✓	2	UNDO LOCAL	MANUAL	
☐	UNDOTBS2	8,192.0	20.1	0.2	YES	8,171.6	✓	2	UNDO LOCAL	MANUAL	
☐	USERS	5.0	1.3	26.2	YES	3.7	✓	1	PERMANENT LOCAL	AUTO	

Total Allocated Size (GB) 149.87
Total Used (GB) 64.33

ภาพที่ 5 ข้อมูลปฏิบัติงานจริงและส่วนสำรองข้อมูล (Backup) ของระบบ KKUFMIS

7. สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ แนวโน้มจำนวนรายการเบิกจ่ายและขนาดจัดเก็บข้อมูลรายการเบิกจ่าย สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการเตรียมพื้นที่จัดเก็บข้อมูลให้เหมาะสมไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทำงานจริงหรือการสำรองข้อมูลโดยนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจจัดสรรพื้นที่ในปัจจุบันและอนาคต เมื่อพิจารณาขนาดจัดเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้นทั้งระบบมากถึง 150 กิกะไบต์ (Gigabyte : GB.) โดยเฉลี่ยพื้นที่ฐานข้อมูลเพิ่มขึ้นปีละประมาณ 20 กิกะไบต์ ซึ่งเป็นด้านการเงินและบัญชีใช้ขนาดจัดเก็บถึง 2 ใน 3 ของทั้งหมดรวมทั้งใช้วางแผนในการและนำไปประกอบการวิเคราะห์อัตราค่าต้นทุนด้านการเงินบัญชีได้สำหรับเวลาเฉลี่ยการดำเนินการ สามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในส่วนกอง

คลังมากกว่าที่จะทำให้เกิดเฉพาะผลลัพธ์และนำมาพัฒนาโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพต่อไป (11) และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของบริการ (10) นอกจากนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกันได้เป็นอย่างดี

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้โอกาสกำกับดูแลระบบ KKUFMIS และให้การสนับสนุนงบประมาณการวิจัย ตลอดจนผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ ที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รวมทั้งผู้ร่วมวิจัยทุกท่านที่ช่วยเตรียมข้อมูลและให้คำแนะนำทุกด้าน

9. เอกสารอ้างอิง

- (1) ส่วนวิเคราะห์งบประมาณ สำนักนโยบายและแผนอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. **ต้นแบบระบบงบประมาณ พัดุดการเงินและบัญชี กองทุน โดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ สำหรับผู้ปฏิบัติในมหาวิทยาลัย/สถาบันของรัฐ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ส่วนวิเคราะห์งบประมาณ สำนักนโยบายและแผนอุดมศึกษา สำนักปลัดทบวงมหาวิทยาลัย; 2544.
- (2) ครรชิต มัลลวงศ์. 2553. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่อง การบริหารงานบริการไอซีที ด้วยหลักการ CMMI for Services.
- (3) ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์และดิเรก ศรีสุโข. 2555. การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (4) สรชัย พิศาลบุตร. 2547. หนังสือชุดสถิติเพื่อการวิจัย ฉบับเบาสวมอง สถิติพอเพียง. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- (5) สุพัตรา กบิลคาม. 2551. เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การปรับปรุงการบริการด้านการเงิน ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูงรุ่นที่ 3" รัฐสภา.
- (6) สุพรรณี อึ้งปัญสัตวงศ์. 2555. เทคนิคการพยากรณ์เชิงสถิติ (พิมพ์ครั้งที่ 1). ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- (7) กัลยา วาณิชยบัญชา. 2550. สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (8) A. parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol.49 (Fall 1985), pp.41-50.
- (9) Kotler. 1998. "Marketing Management", New Jersey: Prentice-Hall.
- (10) Lehtinen, G. a. L., O. 1982. "Service quality: a study of quality dimensions" unpublished working paper :Helsinki, Service Management Institute, Finland OY.
- (11) Sasser, W.E., Olsen, R.P., Wyckoff. 1978. "Management of Service Operations", Allyn & Bacon, Boston, MA.



KKU isr.j. 2013; 1(2) : 185-190
http : //irj.kku.ac.th

ระยะเวลาการส่งคืนเวชระเบียนผู้ป่วยในที่สรุปครบถ้วน ของภาควิชาอายุรศาสตร์

Duration of returned inpatient medical records completed of department of medicine

อัญชัย เครือสุวรรณ¹

¹ ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

เวชระเบียนของผู้ป่วยในเป็นหลักฐานสำคัญของการเรียกเงินคืนในผู้ป่วยหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ตามข้อตกลงเวลาที่ถูกต้องในการเรียกเงินคืนได้ทั้งหมดไม่ควร เกิน 30 วัน ดังนั้น เวลาที่เหมาะสมสำหรับการส่งคืนเวชระเบียนไปยังแผนกเวชระเบียนคือ 15 วัน จุดมุ่งหมายของ การศึกษาคือ ระยะเวลาการส่งคืนเวชระเบียนของภาควิชาอายุรศาสตร์ไปยังแผนกเวชระเบียน และสาเหตุ ของการส่งช้า เวชระเบียนจำนวน 9,689 ฉบับ ได้ถูกรวบรวม ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2554 ถึง 30 กันยายน 2555 และ แบบสอบถามจำนวน 70 ฉบับ ที่เกี่ยวกับสาเหตุของการล่าช้าได้ถูกส่งไปยังแพทย์ผู้รักษาและทีมแพทย์ที่ตรวจสอบ เวชระเบียนตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2555 ถึง 30 กันยายน 2555 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ พบว่าระยะเวลาการส่งคืนภายใน 15 วัน จำนวน 9,116 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 94.61 เมื่อแยกระยะเวลาเป็น 7 วัน 14 วัน 15 วัน 16-30 วัน และมากกว่า 30 วัน คือ ร้อยละ 70.95, 22.37, 1.29, 4.68 และ 0.12 ตามลำดับ แบบสอบถาม ได้รับการส่งคืน 67 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.7 และพบว่า สาเหตุของการล่าช้าเกิดจากลืม ส่งเวชระเบียนผิด มีหลาย ขั้นตอนของการตรวจสอบเวชระเบียน และผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลนานทำให้เวชระเบียนหนา คิดเป็นร้อยละ 55.17, 22.4, 8.60 และ 6.90 ตามลำดับ จากการศึกษาสรุปได้ว่าเวชระเบียนเป็นหนึ่งในแหล่งรายได้ของโรงพยาบาล บุคลากร ทางการแพทย์ทุกคนควรตระหนักถึงความสำคัญและต้องช่วยกันแก้ไข และปรับปรุงการส่งเวชระเบียนไม่ให้ล่าช้า

Abstract

Inpatient medical records are the important evidence for reimbursement in universal coverage's patients from the National Health Security Office(NHSO). According to the agreement the right time for full reimbursement shouldn't more than 30 days. So the optimal time for return the medical records to the medical record department is 15 days . The aim of this study was the duration of medical records of department of medicine return to medical record completed department and the courses of delayed.The 9,689 medical records were collected from 1st October 2011 to 30 September 2012 and 70 questionnaires for the courses of delayed were distributed to medical doctors and medical auditors since 1st July to 30 September 2012. Data analysis by used descriptive statistic found that 9,116 medical records, 94.61% were returned in 15 days. When classified in each duration

7d,14d,15d,16-30d , and more than 30 days were 70.95%, 22.37%, 1.29%, 4.68% and 0.12% respectively. The 67 questionnaires,97.71 % were returned and found that the courses of delayed were forget, sending error, multiple step of audit, and thick medical record due to prolong hospital days were 55.17%, 22.4%, 8.60% and 6.90% respectively. This study concluded that the medical record is one of the source of hospital income all medical personnel should be realized the important and should be corrected and improved the courses of delay.

คำสำคัญ: ระยะเวลาการส่งคืนเวชระเบียน, เวชระเบียน

Keywords: Duration of return, Medical records

1. บทนำ

ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีภารกิจในการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผู้ป่วยมากกว่าร้อยละ 95 ที่เข้ารับการรักษานในโรงพยาบาล จะอยู่ในการดูแลค่าใช้จ่ายจาก 3 กองทุน คือ กองทุนประกันสังคม กองทุนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและ กองทุนค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยในจะเทียบค่าเป็นกลุ่ม DRG (Diagnosis Related Group)⁽¹⁾ เวชระเบียนเป็นเอกสารทางการแพทย์ที่สำคัญในการเบิกจ่ายเงิน ถ้าเอกสารมีความครบถ้วน ถูกต้อง และสมบูรณ์ และส่งกลับคืนภายในเวลา 15 วันหลังผู้ป่วยจำหน่ายออกจากหอผู้ป่วย จะมีผลในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลได้ครบถ้วน^(2, 3) ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา เวชระเบียนที่สรุปไม่สมบูรณ์ ครบถ้วนจะส่งกลับมาให้แพทย์และอาจารย์บันทึกให้สมบูรณ์และระยะเวลาส่งกลับคืนมีผลต่อการเรียกเก็บเงินค่าบริการรักษาพยาบาลได้ไม่ครบถ้วน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกำหนดแนวปฏิบัติในการ ขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข สำหรับหน่วยบริการ ที่ทำการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย โดยกำหนดให้ส่งรายงาน และการจัดสรรเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย มีข้อกำหนดระยะเวลาการขอเงินชดเชย⁽⁴⁻⁶⁾ โดยให้หน่วยบริการบันทึกข้อมูลการบริการรักษาพยาบาลให้สมบูรณ์ ครบถ้วน และส่งข้อมูลการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่จำหน่ายผู้ป่วย (Discharge) ข้อมูลที่ส่งช้ากว่ากำหนด สปสช.จะลดอัตราการจัดสรรเงิน ดังนี้

1) ส่งช้ากว่ากำหนดไม่เกิน 30 วัน จ่ายร้อยละ 95 ของอัตราที่ส่งทันตามกำหนด

2) ส่งช้ากว่ากำหนดไม่เกิน 60 วัน จ่ายร้อยละ 90 ของอัตราที่ส่งทันตามกำหนด

3) ส่งช้ากว่ากำหนดไม่เกิน 330 วัน จ่ายไม่ร้อยละ 80 ของอัตราที่ส่งทันตามกำหนดและเป็นไปตามวงเงินที่จัดไว้สำหรับข้อมูลส่งช้าตามวงเงินที่เหลืออยู่ในลักษณะตามลักษณะเพดานวงเงินที่ได้ (DRG with Global Budget) การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ให้หน่วยบริการส่งข้อมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Claim) ตามรูปแบบและวิธีการที่ สปสช. กำหนด โดยหน่วยบริการจะต้องจัดทำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับรักษาไว้ ณ หน่วยบริการ เพื่อการตรวจสอบ กรณีที่ สปสช. ขอตรวจสอบแล้ว ไม่พบเอกสารหลักฐานการให้บริการ จะถือว่าหน่วยบริการไม่ได้ให้บริการนั้น และ สปสช. จะเรียกคืนค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่พบหลักฐานการให้บริการ การสรุปเวชระเบียนให้ทันเวลาจึงมีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อจะได้รับงบประมาณเพียงพอ ดังนั้น จึงต้องศึกษาระยะเวลาการส่งคืนเวชระเบียนผู้ป่วยใน ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. วัตถุประสงค์

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. หาระยะเวลาในการส่งคืนเวชระเบียนผู้ป่วยในหลังวันจำหน่าย และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน 2. ความคิดเห็นของแพทย์ต่อการสรุปเวชระเบียน

3. วิธีการดำเนินงาน

ระเบียบวิธีวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยมีค่านิยมเชิงปฏิบัติการณ์ที่สำคัญได้แก่

เวชระเบียนผู้ป่วยหมายถึง การบันทึกประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและในปัจจุบันและการรักษาของผู้ป่วย แพทย์ผู้ดูแล ให้ทราบถึงการพิจารณาโรค และการดูแลรักษาโรคได้ และเป็นเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน

ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยกลุ่มที่ 1) เวชระเบียนผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรม เก็บข้อมูลจากสมุดทะเบียน โดยเก็บข้อมูลย้อนหลังตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2555 กลุ่มที่ 2) แพทย์ อาจารย์แพทย์ และอาจารย์ตรวจสุขภาพเวชระเบียน ที่ทำหน้าที่ในการส่งเวชระเบียน และสรุปเวชระเบียนผู้ป่วยในอายุรกรรม ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งหมด 70 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเวชระเบียน เก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มที่ 1) จากทะเบียนรับผู้ป่วยในภาควิชาอายุรศาสตร์ ระยะเวลาในการสรุปเวชระเบียน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2555 เก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มที่ 2) แจกแบบสอบถามแพทย์ และอาจารย์ที่สรุปเวชระเบียนที่ภาควิชาทุกคน ตั้งแต่ มิถุนายน-กันยายน 2555

วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ภาควิชาอายุรศาสตร์ โดยนำเวชระเบียนที่ส่งมาสรุปในช่วง วันที่ 1 ตุลาคม 2554 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2555

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา สมุดทะเบียนรับส่งเวชระเบียนผู้ป่วยใน ภาควิชาอายุรศาสตร์ และแบบสอบถามชนิดตอบเอง ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป (อาจารย์ Intern Resident แพทย์) 2) ข้อมูลเกี่ยวกับเวชระเบียน มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยเนื้อหาในด้านการใช้เวลาในการสรุปเวชระเบียนเมื่อได้รับแจ้ง

ให้มาสรุปเวชระเบียน ปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถมาสรุปเวชระเบียนภายในเวลาที่กำหนด วิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการสรุปเวชระเบียนเมื่อไม่อยู่ การรับรู้เรื่องโรงพยาบาลจะต้องส่งรายงานข้อมูลการบริการรักษาพยาบาลให้กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติภายใน 30 วัน ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การสรุปเวชระเบียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การเก็บข้อมูลและการควบคุมคุณภาพ ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล นักวิจัยได้เสนอโครงร่างวิจัยนี้เพื่อขอพิจารณา ยกเว้น การพิจารณาจริยธรรมต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่ HE551358 จากนั้นดำเนินการรวบรวมข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วยจากสมุดลงทะเบียนรับ และดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่สรุปเวชระเบียนผู้ป่วย ในช่วงวันที่ 1 กรกฎาคม 2555 ถึง 30 กันยายน 2555 และขอคืนภายใน 1 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจะบันทึกในโปรแกรม Excel ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1) ข้อมูลจากเวชระเบียน ส่วนที่ 2) ข้อมูลจากแบบสอบถาม **ส่วนที่ 1)** ข้อมูลจากสมุดทะเบียนรับ-ส่งผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรม จำนวน 9,689 ฉบับ ได้ผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 1 โดยมีเวชระเบียนที่ส่งคืนภายในเวลาที่กำหนดที่ทางโรงพยาบาลสามารถเรียกเก็บค่าชดเชยค่าบริการทางสาธารณสุขได้ คิดเป็นร้อยละ 94.61

ตารางที่ 1 แสดงระยะเวลาการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน (ฉบับ) (N = 9,689)	เกณฑ์กำหนดให้ไม่เกิน (วัน)	ร้อยละตามเกณฑ์
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	5,850	2	60.38
แพทย์เพิ่มพูนทักษะ แพทย์ประจำบ้าน	8,649	3	89.32
อาจารย์แพทย์	6,814	3	70.33
อาจารย์ตรวจสุขภาพเวชระเบียน	7,452	3	76.91
เวชระเบียนที่สรุปเสร็จสมบูรณ์	9,116	15	94.61

ส่วนที่ 2) จากแบบสอบถามได้รับการตอบกลับ ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงในตารางที่ 2
จำนวน 67 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.71 รายละเอียดของ

ตารางที่ 2 ลักษณะทั่วไปของแพทย์ผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. แพทย์เพิ่มพูนทักษะ และแพทย์ประจำบ้าน	39	58.21
2. อาจารย์แพทย์ และอาจารย์ตรวจสอบคุณภาพเวชระเบียน	28	41.79
2. เพศ		
ชาย	33	49.25
หญิง	34	50.75

ผลการศึกษา พบว่า แพทย์ประจำบ้าน มีความ ในสัดส่วน ที่สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (55.88%) ดังแสดงใน
สามารถในการสรุปเวชระเบียนได้เสร็จภายใน 1 วัน ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละ ของระยะเวลาที่ใช้ในการสรุปเวชระเบียนเมื่อได้รับแจ้ง

ข้อมูล	อาจารย์ (n = 28)		Intern (n = 4)		Resident (n = 35)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ใช้ในการสรุป						
1 วัน	9	31.03	2	50	19	55.88
2 วัน	12	41.38	1	25	8	23.53
3 วัน	3	10.34	1	25	5	14.71
4 วัน	2	6.90	0	0	0	0
5 วัน	0	0	0	0	1	2.94
6 วัน	0	0	0	0	0	0
7 วัน	3	10.34	0	0	1	2.94

การปฏิบัติเกี่ยวกับการสรุปเวชระเบียนเมื่อ 3 วัน แสดงในตารางที่ 4
แพทย์ไม่อยู่ปฏิบัติราชการในหน่วยงานติดต่อกันเกิน

ตารางที่ 4 การปฏิบัติของแพทย์ ในการสรุปเวชระเบียน ในกรณีไม่อยู่ปฏิบัติราชการในหน่วยงาน ติดต่อกัน
เกิน 3 วัน

ข้อปฏิบัติของแพทย์	Staff	Intern	Resident	รวม	ร้อยละ
1. สรุปเวชระเบียนที่วางไว้ให้เรียบร้อยก่อน ส่วนเวชระเบียนที่ส่งสรุประหว่างไม่อยู่จะดำเนินการหลังจากกลับมาปฏิบัติงาน	22	4	25	51	76.12
2. สรุปเวชระเบียนที่วางไว้ให้เรียบร้อยก่อน ส่วนเวชระเบียนที่ส่งสรุประหว่างไม่อยู่จะฝากให้ แพทย์คนอื่นมาสรุปให้แทน	2	0	9	11	16.42
3. กลับมาสรุปครั้งเดียว	5	0	0	5	7.46
4. อื่นๆ	0	0	0	0	0
รวม	29	4	34	67	100

ความเข้าใจและความรู้ของแพทย์เรื่องการส่ง
รายงานข้อมูลและผลกระทบต่อรายรับของโรงพยาบาล
จากการศึกษา พบว่าระดับความเข้าใจและ
ความรู้ของแพทย์และอาจารย์แพทย์ ไม่มีความรู้เรื่องที่

ต้องส่งข้อมูลการบริการรักษาพยาบาลให้กับสำนักงาน
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ภายในเวลา 30 วัน
หลังจำหน่ายผู้ป่วย และ ร้อยละ 8.96 ไม่มีความรู้เรื่อง
ผลกระทบต่อรายรับของโรงพยาบาล ตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความเข้าใจและระดับความรู้ของแพทย์เรื่องระยะเวลาการสรุปเวชระเบียน และผลกระทบต่อรายรับของ
โรงพยาบาล

ความเข้าใจและความรู้ของแพทย์	Staff (n=29)	Intern (n= 4)	Resident (n= 34)	รวม	ร้อยละ
1. ไม่ทราบ	5	3	10	18	26.87
2. ทราบจาก และได้รับข่าวสารจาก					
2.1 หัวหน้า พท./ พจบ.	1		8	9	13.43
2.2 คณะกรรมการ Audit เวชระเบียน	12	1	4	17	25.37
2.3 โรงพยาบาลประจำหอผู้ป่วย			1	1	1.49
2.4 การประชุมสอนสรุปเวชระเบียน	3		11	14	20.90
2.5 อื่น ๆ	1			1	1.49
2.6 ไม่ตอบ	7			7	10.45
3. ผลกระทบต่อรายรับของโรงพยาบาล					
3.1 ไม่ทราบ	2	1	3	6	8.96
3.2 ทราบได้รับเงินไม่เต็มจำนวน และช้า	25	3	30	58	86.57
3.3 ไม่ตอบ	2		1	3	4.48

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นมากที่สุดที่เป็นสาเหตุที่
ทำให้เวชระเบียนล่าช้า เนื่องจาก

จากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ทำให้เวชระเบียน
ล่าช้าเนื่องจาก ไม่ว่าง ลืม มีภาระงานอื่นมาก อยู่ระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.17 เจ้าหน้าที่ส่งให้แพทย์สรุป
ผิดคน ทำให้เสียเวลา ร้อยละ 22.41 การสรุปเวชระเบียน
ช้าซ้อนหลายขั้นตอน ทำให้เสียเวลา ร้อยละ 8.60 และ
เวชระเบียนหนา ผู้ป่วยนอนนาน ร้อยละ 6.90

สรุปและอภิปรายผล

เวชระเบียนที่สรุปเสร็จและส่งคืนภายในเวลา
15 วัน จำนวน 9,116 ฉบับ ร้อยละ 94.61 สาเหตุของการ
สรุปเวชระเบียนล่าช้าเกิดจาก 1) ไม่ว่าง ลืม 2) ส่งผิดคน
3) เวชระเบียนหนา ผู้ป่วยนอนนาน 4) แพทย์สรุปช้า

5) ช้าซ้อนหลายขั้นตอน ทำให้เสียเวลา สาเหตุที่มีผล
ทำให้สรุปช้ามากที่สุดเกิดจากตัวแพทย์เอง (55.17%)
การศึกษารั้งนี้พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาใน
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี พบว่า
ทั้งระบบทำให้การรายงานเวชระเบียนไม่ทันเวลากำหนด
คิดเป็นร้อยละ 21.4 ของเวชระเบียนทั้งหมด (แต่คณะ
ผู้วิจัยยังไม่ได้ศึกษามูลค่าความสูญเสีย)⁽⁶⁾ การสรุป
เวชระเบียนพบว่ายังมีแพทย์บางส่วน ยังไม่เข้าใจและไม่มี
ความรู้ระยะเวลาการสรุปเวชระเบียน ซึ่งควรจะได้มีการ
ให้ความรู้ และสร้างความตระหนักต่อไป

จากการศึกษาระยะเวลาการส่งคืนเวชระเบียน
ผู้ป่วยในที่สรุปครบถ้วนของภาควิชาอายุรศาสตร์ และ
ส่งกลับคืน ภายในเวลาที่กำหนดภายใน 15 วัน หลังวัน
จำหน่ายผู้ป่วย จำนวน 9,116 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.61
พบว่าทั้งระบบเป็นสาเหตุทำให้ส่งคืนเวชระเบียนล่าช้า

ร้อยละ 5.39 ของเวชระเบียนทั้งหมด (และคณะผู้วิจัยยังไม่ได้ศึกษาข้อมูลมูลค่าความสูญเสีย)

ข้อเสนอแนะ

เพื่อแก้ไขปัญหาการส่งเวชระเบียนกลับคืนล่าช้าเกินกว่า 15 วัน เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลได้ครบถ้วน จึงนำระบบ LEAN มาใช้ และกำหนดระยะเวลาให้ลดลงซึ่งมีขั้นตอนคือเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ใช้เวลา 2 วัน ส่งต่อไปแพทย์ ใช้เวลา 3 วัน ส่งต่อไปอาจารย์แพทย์ ใช้เวลา 2 วัน ส่งต่อไปอาจารย์

ตรวจสอบคุณภาพ เวชระเบียน ใช้เวลา 3 วัน

กำหนดระบบปฏิบัติงานดังกล่าวสามารถลดเวลาเหลือประมาณ 10 วัน ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจึงควรมีการติดตาม ทวงถามแพทย์ที่เกี่ยวข้องให้สรุปเวชระเบียนค้างสรุปทุกวัน ให้ได้เวชระเบียนกลับคืนครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจาก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยขอขอบคุณรองศาสตราจารย์นายแพทย์พิศาล ไม้เรียง หัวหน้าภาควิชาอายุรศาสตร์ รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงวัฒนา สุจิตไพศาลเจริญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยธิดาคุณิธีรัตน์ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน ที่สนับสนุนส่งเสริม แนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- (1) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2555). คู่มือแนวทางปฏิบัติในการขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2555, กันยายน 2555, จาก <http://khonkaen.nhso.go.th>
- (2) สุพัตราเมืองขวา. (2555). การตรวจสอบคุณภาพการบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วยในของหอผู้ป่วยศัลยกรรมตกแต่งและไฟฟ้าไหม้ น้ำร้อนลวก ในวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล, กันยายน 15 กันยายน 2555, จาก <http://www.vajira.ac.th/research/project>
- (3) เยาวลักษณ์ จันแดง, วันชัย ล้อกาญจนรัตน์. ความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียนในโรงพยาบาลอุดรดิตถ์ เพื่อศึกษาความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียนในโรงพยาบาลอุดรดิตถ์ สมหมาย อุสุวรรณ, ทวีพงษ์ สุวรรณโคต, ชัยวัฒน์ โมกชะเวส. (2522). ความล่าช้าและสูญหายของเวชระเบียน : การศึกษาวิเคราะห์วิธีการสรุป เก็บ แก้วเวชระเบียนในระดับภาควิชาทาง คลินิก 7 ภาควิชาในช่วง ปี พ.ศ.2518-2521 เป็นเวลา 4 ปี. กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- (4) ยุพิน ชัยเวชกุล. (2548). อัตราการสรุปเวชระเบียนผู้ป่วยในไม่เสร็จตามเวลา ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวสถิติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- (5) ทองมา ทิพย์ทิม, วาสนา โมถาวร, และ จตุพล พหุโล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาการรายงานเวชระเบียนผู้ป่วยใน โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. จันทบุรี : โรงพยาบาล.
- (6) บุญธรรม กิจปรีดาภิสุทธิ์. (2546). คู่มือการวิจัยการเขียนรายงาน การวิจัยและวิทยานิพนธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จามจุรี โปรดักท์.
- (7) นวลน้อย สังขมิ. (2545). โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพงานด้านการตรวจสอบสิทธิและเอกสารเบิกจ่ายบัตรทอง 30 บาท. ขอนแก่น : หน่วยเงินรายได้ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



การประยุกต์ใช้ Appreciative Inquiry ในงานวิจัยจากงานประจำ และงานวิจัยสถาบัน

Applying Appreciative Inquiry as an Alternative Research Methodology for Routine-to-Research (R2R) and Institution Research

ดร.กัญญา รัตนพันธุ์

อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
และผู้ก่อตั้งเครือข่าย Thailand Appreciative Inquiry Network (AI Thailand)

ปัจจุบันงานวิจัยจากงานประจำ (Routine to Research-R2R) และงานวิจัยสถาบัน ถือเป็นแนวโน้มใหม่ของวงงานวิจัยที่เปิดโอกาสให้คนที่ไม่ได้มีอาชีพเป็นนักวิชาการ หรือนักวิจัยโดยตรง สามารถนำงานประจำของตน มาผ่านกระบวนการสืบค้นและสร้างความรู้ในรูปแบบของงานวิจัย เพื่อค้นหาคำตอบที่นำมาสู่การแก้ปัญหาหรือพัฒนาแนวทาง มาตรการใหม่ที่จะนำมาสู่การแก้ปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เกิดผลิตภาพที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนเวลา หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริหาร ที่สำคัญยังเกิดการเรียนรู้ บนฐานของการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืนต่อไปในระยะยาว อนึ่งกระบวนการสืบค้น และสร้างความรู้นั้นสามารถได้หลายรูปแบบ ในครั้งที่แล้วผู้เขียนได้แนะนำเครื่องมือหนึ่งคือ Theory U ที่เน้นการฟังอย่างลึกซึ้ง ส่วนในฉบับนี้ผู้เขียนขอแนะนำเครื่องมือการวิจัยแบบใหม่ที่ที่น่าสนใจเครื่องมือหนึ่งนั่นคือ Appreciative Inquiry (AI) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญเครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เป็นระเบียบวิธีวิจัยได้ โดยเฉพาะหากงานวิจัยนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนา

องค์กร (Organization Development-OD) อนึ่ง R2R และงานวิจัยสถาบันก็เป็นการพัฒนางานประจำหรือพัฒนาองค์กร ดังนั้น AI จึงเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะเป็นเครื่องมือทางเลือก เครื่องมือหนึ่ง

ก่อนจะอธิบายขั้นตอนการทำวิจัยด้วย AI ผู้เขียนขออธิบายแนวคิดพื้นฐานของ AI เสียก่อน นั่นคือ สมมติฐาน สมมติฐานของ AI คือ ความเชื่อที่ว่า “ทุกคนทุกระบบ ทุกองค์กร ทุกระบบนิเวศน์ มีสิ่งดีๆ ที่ซ่อนเร้นอยู่สิ่งนั้นเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ระบบนั้นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงที่สุด” การที่เราจะค้นหสิ่งดีๆ ได้นั้นสามารถทำผ่านกระบวนการการตั้งคำถามเชิงบวก ดังนั้นสำหรับการวิจัยแบบ AI นั้น คำตอบจึงอยู่ที่ปัญหานั้นเอง เปรียบได้กับเหรียญสองด้าน สำหรับการทำ AI นั้น มีขั้นตอน 6 ขั้นตอนคือ 1. การกำหนดโจทย์ผ่านการร่วมกันตีกรอบของปัญหาใหม่ (Affirmative Choice) 2. การสร้างสรรค์การมีส่วนร่วม (Inclusion) 3. การค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุด (Discovery) 4. การวาดฝันร่วมกัน (Dream) 5. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Design) และ 6. การสร้างสรรค์ร่วมกัน (Destiny)

โดยสามารถสรุปเป็นวงจรได้ดังภาพข้างล่างนี้



ที่มา: <http://www.inspiring-results.com/aboutai.html>

ส่วนรายละเอียดการทำวิจัยแบบ AI เป็นดังนี้

1. การกำหนดโจทย์ผ่านการร่วมกันตีกรอบของปัญหาใหม่ (Affirmative Choice)

การทำวิจัยแบบ AI ถือว่าการตั้งต้นด้วยการตีกรอบปัญหาใหม่ ถือเป็นการตั้งต้นและเป็นหัวใจของขั้นต่อไป ขั้นตอนนี้มีความสำคัญต่อจะส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการวิจัย การตีกรอบปัญหานี้เป็นจุดเด่นของงานวิจัยแบบ AI ที่ต่างจากระเบียบวิธีวิจัยแบบอื่นๆ ที่จะเน้นการค้นหาปัญหา การสืบค้น และการยืนยันว่าอะไรคือปัญหา โดยอาศัยเครื่องมือการเก็บข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านการสุ่มตัวอย่างหลากหลายวิธี แต่การทำวิจัยแบบ AI จะข้ามขั้นตอนการสืบค้นว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริง ไปสู่การตีกรอบปัญหาใหม่ ไม่ต้องค้นหว่าปัญหานั้นมีที่มาคืออะไร สาเหตุจากอะไร การตีกรอบปัญหาใหม่จะเป็นดีปัญหาที่มีทิศทางลบ มากำหนดเป็นทิศทางบวก เช่น ปัญหา นักศึกษาไม่มีวินัย สามารถกำหนดเป็นเชิงบวกได้คือ สร้างนักศึกษาที่มีวินัย นักศึกษาไม่พึงพอใจในบริการ สามารถเปลี่ยนกรอบเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดของนักศึกษาที่ต้องงานบริการ นักศึกษามีปัญหาเรื่องเรียน สามารถเปลี่ยนทิศทางใหม่เป็นการสร้างประสบการณ์ในการเรียนที่ดีที่สุดให้นักศึกษา ปัญหาเรื่องการเบิกจ่าย สามารถนำมาตีกรอบใหม่เป็น การประสบการณ์การในการเบิกจ่ายที่ดีที่สุด ทั้งนี้เราสามารถนำปัญหามาผ่านการตีกรอบใหม่ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ทั้งนี้สามารถนำแม้กระทั่ง KPI มากำหนดกรอบในเชิงบวกได้ด้วย

เมื่อกำหนดกรอบได้แล้ว จะเห็นทิศทางต่อไปนั้นคือการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Participants) ซึ่งสามารถทำได้ด้วยวิธีการง่ายๆ ตามหัวข้อถัดไป

2. การสร้างสรรค์การมีส่วนร่วม (Inclusion)

เป็นการตั้งคำถามว่าจะเชิญใครมามีส่วนร่วมในโครงการวิจัยบ้าง ถ้าในการวิจัยแบบอื่นเราเรียกว่า การหากกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) หรือ การกำหนดประชากร (Population) ตามหลักการของ AI แล้วเราเชื่อว่าคนทุกคน ทุกระบบมีเรื่องราวดีๆ ซ่อนเร้นอยู่ ดังนั้นหลักการสำคัญของ AI คือทุกคนมีส่วนร่วม ในเชิงอุดมคตินั้นการทำวิจัยสถาบันคือการเชื่อเชิญคนทั้งสถาบัน นักศึกษาทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม ถ้าทำ R2R ก็เชื่อเชิญทั้งหมดเข้ามามีส่วนร่วม นั่นคือ AI เน้นการมีส่วนร่วมจากกลุ่มประชากรทั้งหมด แต่หากเป็นไปได้ในขณะนั้น ให้เชิญผู้ที่มีความเต็มใจและเวลาเพียงพอที่จะเข้ามามีส่วนร่วม ที่อาจจะนับ 100 หรือ มีเพียง 10 คน หรือถ้าไม่มีเลย จะเหลือตัวของเราเพียงคนเดียวที่จะกลายเป็นผู้ที่ถูกศึกษาในโครงการก็ได้ และถึงแม้จะได้ผู้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ (Participants) เป็นจำนวนที่แน่นอนแล้ว สิ่งที่เราวิจัยต้องพยายามบอกผู้เข้าร่วมโครงการอยู่เสมอคือเขาต้องเข้ามาทำอะไร ต้องไม่ปิดบังข้อมูล ในขณะเดียวกันต้องหมั่นพัฒนากลยุทธ์ที่จะขยายการมีส่วนร่วมให้มากขึ้นในอนาคตอย่างต่อเนื่อง การขยายการมีส่วนร่วมสามารถทำในระหว่างโครงการวิจัยได้ เช่น ลูกศิษย์ของผู้วิจัยเคยขยายการมีส่วนร่วมจาก 19 คน เป็น 300 คนระหว่างทำงานวิจัย เพราะยังขยายได้

มากก็จะพากันค้นหาเรื่องดีๆ ได้มากขึ้น โอกาสค้นพบเรื่องดีๆ สูง การขยายผล ขยายเรื่องดีๆ ก็จะมากขึ้น แต่เมื่อคนมากขึ้นก็ต้องบริหารโครงการซับซ้อนมากขึ้น แต่จุดเด่นของ AI คือมันใช้งบประมาณไม่มาก เพียงมีห้องประชุม หรือถ้าไม่มีก็ใช้พื้นที่ใดก็ได้อาจเป็นโรงอาหารหรือร้านค้าแฟ ก็สามารทำการวิจัยได้

3. การค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุด (Discovery)

เมื่อตีกรอบปัญหาใหม่ได้และกำหนดกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดของสิ่งนั้น ซึ่งสามารถทำได้ง่ายๆ วิธีการคือการสัมภาษณ์ อาจจัดทีมไปสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์จะเป็นคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ อาจทำแบบเป็นทางการ หรือไม่ทางการก็ได้ ในกรณีที่กลุ่มใหญ่มากบางครั้งต้องให้สนามกีฬาขนาดใหญ่เป็นที่เก็บข้อมูล ก็มีมาแล้ว เพราะการทำ AI ช่วงเก็บข้อมูลถือเป็นขั้นตอนสำคัญมากของการพัฒนาองค์กร เราสามารถสร้างบรรยากาศการประชุมเพื่อนำมาสู่การค้นพบ และวางแผนการขยายผลในเวลาเดียวกันไปได้เลย เรียกว่าขั้นตอน Discovery Dream Design สามารถทำในวันเดียวกันได้ ถ้ามีการวางแผนอย่างเป็นระบบ เราสามารถเก็บข้อมูลคนนับร้อย และอำนวยความสะดวกให้พวกเขาสร้างฝัน (Dream) และออกแบบกลยุทธ์ (Design) ให้จบได้ในวันเดียว คือประมาณ 6 ชั่วโมง หัวใจของการค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดอยู่ที่ “การถาม” อาจตั้งต้นด้วยคำถามที่จะมีความคล้ายคลึงกับปัญหาที่ผ่านการตีกรอบเป็น Topic Choice มาก เป็นคำถามเดียว แต่สามารถชักต่อจนเรื่องราวละเอียดพอจนสามารถนำไปทำซ้ำในต่างสถานที่ ต่างกลุ่มคนได้นั่นคือเอาไปขยายผลได้ หนึ่งต้องระวังกับดักเรื่องการตอบของผู้ตอบ ซึ่งในธรรมเนียมแบบไทยๆ นั้นมักตอบอะไรที่เป็นกลางไว้ก่อน เช่น ถ้าถามว่าประสบการณ์ที่ดีที่สุดเกี่ยวกับการใช้บริการคืออะไร คำตอบอาจออกมาสั้นๆ คือ “บริการดี” หรือ “เจ้าหน้าที่เอาใจใส่” ซึ่งเป็นคำตอบกลางๆ ที่ตามมุมมองของ AI แล้วถือว่าไม่เพียงพอ ผู้วิจัยจำเป็นต้องซักต่อให้เห็นภาพจริงๆ “บริการดี” ที่ผู้ตอบว่า “เป็นอย่างไร ขอให้ท่านเล่าอย่างละเอียด เอาชนิดเป็นฉากต่อฉาก” ถามจนกระทั่งได้คำตอบที่ชัดเจนเอาไปใช้ได้ หรืออาจซักด้วยกลวิธีง่ายๆ เช่น “ขอให้ท่านเล่าจุดเปลี่ยน ว่าจากที่ท่านรู้สึกเฉยๆ กับบริการมาเป็นชอบมากๆ นี่จุดเปลี่ยนอยู่ที่ไหน ขั้นตอนอะไร”

เมื่อถามจนได้คำตอบจากผู้เข้าร่วมวิจัยทุกคนแล้ว ผู้วิจัยสามารถบอกให้ผู้เข้าร่วมวิจัยช่วยกันสรุปว่า “หัวใจของประสบการณ์ที่ดีที่สุด (Positive Core)” คืออะไร และกรณีที่น่าสนใจมาก ที่ถึงแม้จะเป็นกรณีเดียวก็ตาม แต่นำมาขยายผลต่อคืออะไร ขั้นตอนนี้ผู้เขียนขอเน้นว่าการมีส่วนร่วมของทุกคนสำคัญมากๆ ผู้วิจัยไม่ควรสรุป Positive Core เองยกเว้นงานนั้นผู้วิจัยทำอยู่คนเดียว การจะค้นพบ Positive Core ได้นั้น ผู้วิจัยต้องบอกให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย มองหาข้อสรุปของข้อมูลโดยช่วยกันพิจารณาผลการสัมภาษณ์ว่า ได้สร้างข้อสรุปเหมือนกัน กันไว้ในประเด็นใดบ้าง โดย Positive Core มาจากการสร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่มีการพูดถึงไปในทางเดียวกัน ซึ่งบางครั้งเราเรียกว่า “จุดรวม” ประมาณ 3 คนขึ้นไป Positive Core อาจมีได้หลาย Positive Core เมื่อสรุปได้แล้ว ก็นำเสนอให้ทุกผู้เข้าร่วมวิจัยทุกคน (Participants) ช่วยกันวาดฝันสร้างวิสัยทัศน์ (Dream) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากที่สุดขั้นตอนหนึ่ง

4. การวาดฝันร่วมกัน (Dream)

เมื่อได้ Positive Core แล้วผู้วิจัยก็เชิญชวนผู้เข้าร่วมวิจัย ค้นหาฝันหรือวิสัยทัศน์ โดยต้องอาจตั้งคำถามให้ช่วยกันจินตนาการว่า “ให้ทุกท่านลองจินตนาการดูว่า ในอีก 5 ปีข้างหน้า หรือ 10 ปีข้างหน้า วันนั้นท่านได้ตื่นมา แล้วเดินกลับไปในที่ทำงาน ท่านมองเห็นอะไรดีๆ เกิดขึ้นมากมาย ในนั้นท่านเห็นอะไรบ้าง” ขั้นตอนนี้ต้องเน้นว่าการจินตนาการร่วมกัน ควรมีฐานจาก Positive Core ด้วย โดยเน้นว่าภาพที่จินตนาการขึ้นมานั้น ต้องมีองค์ประกอบของ Positive Core อยู่ด้วย โดยอาจแบ่งเป็นกลุ่มและจินตนาการ ผ่านภาพวาด หรือสื่ออะไรก็ได้ จากนั้นนำมาเสนอเพื่อแลกเปลี่ยนกัน แล้วจบลงด้วยการสรุปภาพองค์กรในภาพรวม โดยสามารถผูกเป็นวิสัยทัศน์ออกเป็นคำพูดก็ได้ เช่น เป็นองค์กรที่ขึ้นชื่อว่าเอาใจใส่นักศึกษาดีที่สุดในโลก ทั้งนี้ความฝันนั้นสามารถแบ่งเป็นฝันระยะไกล คือเป็นระดับวิสัยทัศน์ไปเลย หรือฝันในระยะใกล้ก็ได้ ระยะใกล้คือค้นพบเรื่องดีๆ และพบว่าสามารถนำมาทำซ้ำ หรือดัดแปลงไม่มากก็สามารถขยายผลได้ทันที แต่การทำ AI ใดๆ ก็ตามต้องมี Dream ระยะไกลด้วยเสมอ คือประมาณ 3 ปี ส่วนระยะใกล้คือน้อยกว่า 3 ปี ตัวเลขนี้สามารถยึดตามแนวทางที่องค์กรที่ผู้วิจัยทำวิจัย

ให้ หนึ่งปีระยะไกล ต่อยอดมาจาก Positive Core ส่วนปีระยะใกล้ ต่อยอดมาจากการค้นพบเรื่องดีๆ หนึ่งเหตุการณ์

5. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Design)

การวางแผนกลยุทธ์ หรือการออกแบบความฝัน คือเมื่อเราได้ฝันแล้ว ให้ผู้วิจัยนำเสนอให้ผู้เข้าร่วมวิจัย ช่วยกันทำความฝันให้เป็นจริง โดยเริ่มจากการวางแผนก่อน การวางแผนนี้สามารถใช้วิธีการใดก็ได้ ที่ผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมดคุ้นเคย อาจใช้การระดมสมองทั่วไปว่า ต้องทำกิจกรรมอะไรกันบ้าง จนถึงการใช้เครื่องมือที่ซับซ้อนเช่น Balanced Scorecard ที่มีการสร้างความสมดุลระหว่างการเรียนรู้ การเติบโต จนถึงมุมมองด้านการเงิน ตรงนี้ขึ้นกับความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้เข้าร่วมโครงการ การวางแผนกลยุทธ์เมื่อได้แผนแล้ว ควรดึงผู้บริหารมาให้การสนับสนุน โดยเอาแผนที่ได้ไปหารือกับผู้บังคับบัญชาเพื่อของการสนับสนุน เมื่อได้รับการสนับสนุนแล้ว แผนที่ได้มักสามารถทำให้เกิดขึ้นจริงๆ ได้ แต่หากสามารถดึงผู้บริหารองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมแต่ต้น ก็จะมีการถ่วงถ่วงมาเป็นระยะ ความเป็นไปได้ก็จะสูงขึ้น ผลผลิตที่ได้จากขั้นตอนการ Design จะประกอบด้วยแผนกิจกรรม KPI งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ เมื่อได้แล้วผู้วิจัยต้องนำผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมดมาสู่ขั้นตอนที่ 6 คือขั้นตอนการสร้างสรรค์ร่วมกัน (Destiny) ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย

6. การสร้างสรรค์ร่วมกัน (Destiny) เป็นขั้นตอนสุดท้าย โดยเป็นการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในขั้นตอนที่ 5 นั่นเอง ขั้นตอนนี้เป็นเตรียมความพร้อม ก่อนลงมือสร้างการเปลี่ยนแปลงโดยการขยายผลสิ่งดีๆ ที่ได้ค้นพบขั้นตอนนี้เป็นที่ตั้งคำถามเพื่อเตรียมความพร้อมด้วยคำถามต่อไปนี้ คำถามแรกคือ “จะรู้ได้อย่างไรว่ากำลังจะดีขึ้น” คำถามนี้เป็นการทบทวนว่า KPI หรือตัวชี้วัดเหมาะสมหรือยัง โดยทั่วไปมักนำมาสู่การปรับปรุง KPI ที่ใช้กันมาให้อยู่ในรูปที่เหมาะสมต่อกิจกรรมมากยิ่งขึ้น โดยต้องถามคำถามนี้กับทุกกิจกรรม โดยสามารถยกรวม KPI ให้น้อยลงได้ในขั้นตอนนี้ คำถามต่อมาคือถามว่า “ให้ใครทำ” ตรงนี้เป็นการช่วยกันค้นหาคนที่ “ฉันทะ” ที่มีความปรารถนาอยากทำกิจกรรมดังกล่าวอย่างเต็มใจจริงๆ ไม่ใช่ให้ใครทำก็ได้ คำถามต่อมาคือถามว่า “จะเรียนรู้อย่างไร” ขั้นตอนนี้หมายถึงว่าจะใช้แนวทางอะไรมาทบทวนสิ่งที่ได้ทำลงไป เพื่อดูว่าจะอะไร

ใช้ได้ใช้ไม่ได้ โดยไม่ได้เน้นเรื่องกิจกรรมที่ทำไปเท่านั้น ขั้นตอนนี้หมายถึงการทำ AI ตั้งแต่ขบวนการแรกมาเลย เพราะ AI ทำเป็นวงจร หมายความว่า เมื่อค้นพบจนถึง Destiny แล้ว ก็จะเริ่มมีการทำตามความฝัน โดยต้องกลับมาตรวจสอบเป็นระยะๆ เช่น อาจเป็นทุกหนึ่งเดือนหรือน้อยกว่านั้น ในระหว่างนั้นอาจมีการค้นพบอะไรใหม่ๆ หรือไม่ก็ค้นพบว่าแผนที่ทำไปอาจใช้ไม่ได้ตรงไหน จึงมีการปรับปรุงแล้วเริ่มขยายผลใหม่ ทำเป็นวงจรไปเรื่อยๆ จนกว่าจะบรรลุตาม KPI หรือในระยะไกลคือสานความฝัน ขั้นตอนนี้อาจเป็นการเชิญมาประชุมในเดือนถัดไปแล้วมาประเมินแผนว่าจะอะไรใช้ได้ใช้ไม่ได้ก็ได้ คำถามสุดท้ายเป็นคำถามที่สำคัญที่สุดคำถามหนึ่งนั่นคือ “จะปรับเปลี่ยนอย่างไร” คำถามนี้ ช่วยให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยค้นหา วิธีการที่จะสิ่งดีๆ ที่ค้นพบไปขยายผลโดยเผชิญกับแรงต้านน้อยลง โดยต้องตั้งคำถามว่า “ตอนที่เรายพยายามทำอะไรบางอย่างที่ดีๆ ให้องค์กร แล้วมันราบรื่น ตอนนั้นเกิดอะไรขึ้น” ขั้นตอนนี้จะทำให้เรารู้ว่าจะเริ่มขยายผลกับใคร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ได้ละเอียดมากขึ้น จนทำให้แผนการและความฝันชัดเจนขึ้นอีก สุดท้ายเมื่อชัดเจนแล้ว ก็เริ่มขยายผลได้เลย โดยมีการติดตามอย่างใกล้ชิด และสามารถปรับเปลี่ยนกิจกรรมได้ตลอด สุดท้ายผู้วิจัยก็บันทึกผล เขียนเป็นรายงาน และนำมาสรุปตีพิมพ์ โดยสามารถนำเสนอผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริง พร้อมบทเรียนที่ได้ โดยสามารถนำเอาทฤษฎีอื่นๆ มาอธิบายการค้นพบ และบทเรียนได้ เหมือนงานวิจัยทั่วไป

อ้างอิง

- (1) Cooperrider D.L and Whitney D. (2005). *Appreciative Inquiry: A Positive Revolution in Change*. San Francisco: Barrette Koehler, Publishers.
- (2) Orem S.L., Binkert J. and Clancy A.L. (2007). *Appreciative Coaching: A Positive Process for Change*. San Francisco: Jossey-Bass
- (3) Thatchenkery T.J. and Chowdhry D. (2007). *Appreciative Inquiry and Knowledge Management: A Social Constructionist Perspective*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing Limited

รายละเอียดประกอบการจัดส่งบทความวิจัยสถาบัน

สถานที่ส่งบทความ

กองบริหารงานวิจัย สำนักงานอธิการบดี อาคาร 2 (ชั้น 2) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร (043) 203177

หรือส่งไฟล์ต้นฉบับ พร้อมทั้งกรอกข้อมูลลงในแบบนำส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ลงวารสารวิจัยสถาบัน มข. แนบมากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สมัครได้ที่ www.irj.kku.ac.th
สอบถามเพิ่มเติมที่ : คุณรัชณี รุ่งวงษ์ โทร. 089-7131387, คุณสุณิษา แสงเหลา โทร. 084-6426702
สามารถดาวน์โหลดแบบนำส่งบทความได้ที่ <http://ora.kku.ac.th> (หมวดวารสารวิจัยสถาบัน มข.)
หากบทความของท่านผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) และได้รับการตีพิมพ์ลงวารสารแล้ว ผู้ส่งบทความจะได้รับเล่มวารสารที่บทความนั้นลงตีพิมพ์ จำนวน 2 เล่ม

ประเภทของบทความที่รับพิจารณาลงตีพิมพ์

1. บทความวิจัย ประกอบด้วย บทคัดย่อ บทนำ วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย สรุปและอภิปรายผล กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) และเอกสารอ้างอิง
2. บทความวิชาการ ประกอบด้วย บทคัดย่อ บทนำ เนื้อหา บทสรุป และเอกสารอ้างอิง

การเตรียมบทความตีพิมพ์วารสารวิจัยสถาบัน มข.

1. การจัดพิมพ์ในหน้ากระดาษขนาดเอ 4 หน้าเดียว 1 คอลัมน์ และใส่หมายเลขบรรทัดโดยให้เริ่มต้นใหม่ในแต่ละหน้า ความยาวของบทความไม่เกิน 15 หน้า
2. ระยะขอบของหน้ากระดาษเว้นระยะ หน้า - หลัง 2 ซม.
3. ตัวอักษรใช้ Angsana New 15 สำหรับภาษาไทย และ Times New Roman 10 สำหรับภาษาอังกฤษ
4. ชื่อเรื่องภาษาไทย ให้พิมพ์ชิดขอบซ้ายของหน้ากระดาษด้วยอักษรตัวหนาขนาด 17 พอยต์ ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษให้พิมพ์ชิดขอบซ้ายของหน้ากระดาษด้วยอักษรตัวหนาขนาด 12 พอยต์
5. ชื่อผู้นิพนธ์ทุกคน และหน่วยงานที่สังกัด (ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ) และอีเมลของผู้นิพนธ์ที่นำส่งบทความ
6. บทคัดย่อภาษาไทย และบทคัดย่อภาษาอังกฤษ บรรทัดแรกจัดย่อหน้า และมีความยาวไม่เกิน 18 บรรทัด
7. คำสำคัญ เป็นคำสำคัญในบทความ ไม่เกิน 5 คำ

8. การเขียนคำศัพท์ ใช้ศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน
9. กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) เป็นกิตติกรรมประกาศทุนสนับสนุนการวิจัย
10. ภาพและตาราง พิมพ์จัดซ้ายหน้ากระดาษ สำหรับตาราง ใช้คำว่าตารางที่ ต่อด้วยหมายเลข ตาราง ตามด้วยคำอธิบายตาราง จัดวางอยู่ด้านบนเหนือตาราง ในกรณีที่เป็นการทบทวนวรรณกรรม หรือบทความวิชาการ ให้บอกแหล่งที่มาของตาราง โดยพิมพ์บอกไว้ได้ตาราง เช่นเดียวกันกับการอธิบายตัวย่อที่ใช้ในตาราง ส่วนภาพ ให้ใช้คำว่าภาพที่ ต่อด้วยหมายเลขภาพ ตามด้วยคำอธิบายภาพ จัดวางอยู่ด้านล่างใต้ภาพ
11. การอ้างอิงแทรกในเนื้อหาของบทความ ใช้แบบตัวเลข เช่น ญาติ และคณะ (9) ได้เสนอรูปแบบ..... หรือ ระบบในการจัดเก็บเอกสาร.....(1-3, 7, 15) เป็นต้น
12. การเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ เอกสารอ้างอิงท้ายบทความต้องเป็นเอกสารที่มีการอ้างอิงในเนื้อหาของบทความ โดยจัดพิมพ์จัดขอบซ้ายของหน้ากระดาษเรียงลำดับตามลำดับหมายเลขเอกสารอ้างอิงที่ได้อ้างอิงในเนื้อหาของบทความ และใช้รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงเช่นเดียวกันกับ วารสารวิจัย มข. <http://resjournal.kku.ac.th>

#####