



ISSN 2350-9163

วารสารวิจัยสถาบัน มช.

KKU Institutional Research Journal

<http://irj.kku.ac.th>

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2557

• **เจ้าของ**

กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

• **วัตถุประสงค์**

วารสารวิจัยสถาบัน มช.เป็นวารสารทางวิชาการซึ่งบทความวิจัยสถาบันทุกเรื่องได้รับการประเมินโดย ผู้ทรงคุณวุฒิจากทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณค่าแก่ผู้สนใจทั่วไป เป็นสื่อกลางรายงานความก้าวหน้าในการวิจัย และเป็นการแลกเปลี่ยนแนวความคิด ในการวิจัย ในรูปวารสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีการเผยแพร่ในรูปแบบเล่มสำหรับจัดส่งให้ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นที่สนใจ

• **ที่ปรึกษา**

ศ.นพ.วีระชัย ไควสุวรรณ์

• **บรรณาธิการ**

รศ.ดร.เจียมจิตต์ แสงสุวรรณ

• **รองบรรณาธิการ**

นายภูมิภักดิ์ พิทักษ์เขื่อนขันธุ์

• **กองบรรณาธิการ**

ศ.นพ.สมบูรณ์ เทียนทอง

ศ.ดร.สุพรรณิ พรหมเทศ

ศ.ดร.อภิพรพรรณ พุกภักดิ์

รศ.นพ.สุรพล วีระศิริ

รศ.ดร.คงศักดิ์ ธาตุทอง

รศ.ดร.ทรงศรี สรรเสถียร

ผศ.ว่าที่ร.ต.อรัญ ชูยกระเดื่อง

ผศ.ดร.จิตติมา วรธรรมศรี

ผศ.ดร.ภาวดี ภักดิ์

ผศ.ดร.ดุชนันท์ อายวัฒน์

ผศ.ดร.ปณิธาน พิระพัฒนา

ดร.ศักดิ์ชัย เจริญศิริพกุล

นายเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์

นางอุบล จ้วงพานิช

• **ผู้จัดพิมพ์**

กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักงานอธิการบดี อาคาร 2 ชั้น 2

123 ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.ขอนแก่น

40002

โทรศัพท์/โทรสาร 043-203177

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยนเรศวร

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- **กำหนดการเผยแพร่**  
ปีละ 3 ฉบับ (มกราคม – เมษายน, พฤษภาคม – สิงหาคม, กันยายน – ธันวาคม)
- **จำนวนพิมพ์**  
500 เล่ม
- **การเผยแพร่**  
มอบให้ห้องสมุดหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา และเจ้าของผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์
- **ผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของบทความประจำฉบับ**  
ศ.สมบูรณ์ เทียนทอง  
รศ.ดร.เจียมจิต แสงสุวรรณ  
รศ.ดร.วัลลภา อาริรัตน์  
รศ.ดร.วิลาวรรณ พันธุ์พุกษ์  
รศ.ดร.ปิยะดา ชีระกุลพิศุทธิ์  
รศ.ดร.พรเทพ ถนอมแก้ว  
รศ.ดร.ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ  
ผศ.ดร.ภาวดี ภักดี  
ผศ.ดร.จรงค์ หงษ์งาม  
ผศ.ดร.ปณิธาน พิรพัฒนา  
ผศ.ดร.ดารณี หอมดี
- **ฝ่ายจัดการ**  
นางรัชนี รุ่งวงศ์  
นางสุณิษา แสงเหลา
- **เทคนิคและสื่อออนไลน์**  
นางสาวจิตติภา ศรีวัธนทรัพย์  
นายเกียรติภูมิ กฤตเวทิน
- **พิมพ์ที่**  
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
123 ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.ขอนแก่น  
40002  
โทร.043-342789 โทรสาร 043-202211  
E-mail:kkuprinting@hotmail.com

ข้อเขียนหรือบทความใดๆ ที่ได้พิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิจัยสถาบัน มข.ฉบับนี้ เป็นความคิดเห็นเฉพาะตัวของผู้เขียน และกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย และไม่มีข้อผูกพันด้วยประการใดๆ อนึ่ง กองบรรณาธิการวารสารยินดีรับพิจารณาบทความจากนักวิชาการ นักศึกษา ตลอดจนผู้อ่าน และผู้สนใจทั่วไป เพื่อนำลงตีพิมพ์สำหรับบทความวิจัยและบทความวิชาการต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

ของมารดาหลังคลอดในหอผู้ป่วยหลังคลอด(2ข) โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นซึ่งมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ 1) มารดาและทารกหลังคลอดไม่มีภาวะแทรกซ้อน ทารกน้ำหนัก 2000 กรัม ขึ้นไป ไม่มีข้อห้ามในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ 2) สามารถมาติดตามผลการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ที่คลินิกส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่หลังจำหน่าย 1-2 สัปดาห์ได้ 3) ยินดีเข้าร่วมงานวิจัยตลอดโครงการและมีโทรศัพท์ 4) อ่าน ฟังภาษาไทยได้ มารดาทั้งสองกลุ่ม อยู่ที่หอผู้ป่วยหลังคลอด 2ข จนกระทั่งจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล และมีเกณฑ์การคัดเลือกอสาสมัครออก (exclusion criteria) โดยถ้าพบว่ามารดาและทารกมีภาวะแทรกซ้อนทั้งการให้นมแม่ หรือญาติไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการสอนได้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยจากข้อมูลคลินิกนมแม่ที่พบว่ายายามีส่วนให้อาหารอื่นร้อยละ 10 ใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n \text{ (ต่อกลุ่ม)} = \frac{2p(1-p)\left(Z_{\alpha/2} + Z_{\beta}\right)^2}{(p_1 - p_2)^2} = 53$$

(alpha = 0.0500(two-sided) power = 0.9000 p1 = 0.1070  
p2 = 0.3929 n2/n1 = 1.00)

ได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 106 ครอบครัวแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 53 ครอบครัว กลุ่มทดลอง 53 ครอบครัว แต่เนื่องจากต้องติดตามต่อเนื่องถึง 6 เดือนจึงเก็บข้อมูลเพิ่มเป็นกลุ่มละ 70 ครอบครัว

**เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย** เป็นแผนการสอนครอบครัวของมารดาหลังคลอดและใช้โปรแกรมเพาเวอร์พอยท์และวีดิทัศน์ซึ่งเนื้อหาการสอนครอบคลุมถึงประโยชน์และความสำคัญที่ต้องให้ทารกกินนมแม่อย่างเดียวก่อนครบ 6 เดือน เทคนิคการช่วยให้มารดามีน้ำนมเพียงพอสำหรับทารก การเก็บดูนมแม่และวิธีการนําน้ำนมออกมาใช้ การสาธิตวิธีการบีบเก็บนมแม่ใช้หุ้न्द้านม และใช้ หุ้้นทารกสำหรับการสอนวิธีการช่วยของครอบครัวในการช่วยเหลือมารดาอุ้มทารกดูนมแม่ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 1)แบบบันทึกข้อมูล

ทั่วไปของมารดาหลังคลอดได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของมารดา 2)แบบสอบถามประวัติการคลอด 3)แบบสอบถามการให้อาหารทารกในช่วงอายุ 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือน และ 6 เดือนรวมทั้งถามการได้รับการช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือในครอบครัวและปัญหาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ 4)แบบประเมินทัศนคติของมารดาและญาติต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ 5)แบบประเมินความรู้ของผู้ช่วยเหลือที่มารดาเลือกให้ฟังคำแนะนำประเมินก่อนและหลังฟังคำแนะนำความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่เป็นความถนัด 3 ข้อ

**การพิทักษ์สิทธิและคุ้มครองกลุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของการวิจัยกับกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ให้โอกาสมารดาหลังคลอดและญาติได้ซักถามจนเป็นที่เข้าใจตรงกัน พร้อมทั้งชี้แจงให้ทราบถึงสิทธิการตอบรับหรือปฏิเสธได้ทุกขั้นตอนของการวิจัย โดยไม่มีผลกระทบต่อการรักษาและการบริการที่ได้รับ รวมทั้งข้อมูลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม ข้อมูลส่วนบุคคลจะเก็บไว้เป็นความลับ

**ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย** ก่อนดำเนินการทดลองได้ใช้วิธีการจับฉลาก กลุ่มควบคุมได้ถูกจับให้เก็บข้อมูลก่อนโดยกลุ่มควบคุมมารดาหลังคลอดและญาติได้รับกิจกรรมตามปกติและเก็บข้อมูลมารดา รวมทั้งวัดความรู้และทัศนคติของญาติที่มารดาหลังคลอดระบุว่า เป็นผู้ช่วยเหลือขณะอยู่ที่บ้าน เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2555 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2555 และเมื่อกลุ่มควบคุมได้จำหน่ายกลับบ้านหมดจึงเริ่มในกลุ่มทดลองตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2555 ถึง 30 มิถุนายน 2555มารดาหลังคลอดในกลุ่มทดลองจะได้รับบริการตามปกติแต่เพิ่มกิจกรรมการสอนญาติที่มารดาเจาะจงว่าเป็นผู้ที่อยู่ช่วยเหลือมารดาหลังคลอดขณะอยู่ที่บ้านเข้าฟังคำแนะนำความรู้และวิธีการช่วยเหลือมารดาเรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ก่อนการสอนได้วัดความรู้ของญาติซึ่งวิธีการจะสอนเป็นกลุ่มละ 8-10 ครอบครัวใช้โปรแกรมเพาเวอร์พอยท์ (POWER POINT) เนื้อหาทฤษฎีเน้นความจำเป็นที่ทารกควรได้กินนมแม่อย่างเดียวกตั้งแต่วินาทีแรกเกิดถึง 6 เดือนและวิธีที่ช่วยให้มารดาหลังคลอดมีน้ำนมมากพอถึง 6 เดือนและฝึกภาคปฏิบัติวิธีการอุ้มทารกและวิธีการช่วยให้ทารกอมหัวนมแม่อย่างถูกต้องวิธีการบีบเก็บดูนม น้ำนมแม่และวิธีการนำออกมาใช้โดยใช้หุ้้น



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 1-16

<http://irj.kku.ac.th>

## การพัฒนากระบวนการให้บริการแก่นักศึกษา สังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

### Improving the Process of Providing Services for Students, College of Local Administration

เฉลิมพงษ์ พงษ์ประชา (Chalermpong Pongpracha)<sup>1\*</sup><sup>1</sup>นักบริหารงานอุดมศึกษา ปฏิบัติงานด้านเลขานุการและพัฒนาหลักสูตร สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

\*Correspondent author: Chapon@kku.ac.th

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการบริการการศึกษาแก่นักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น โดยเริ่มต้นจากการประชุมระดมสมองเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน พร้อมทั้งสัมภาษณ์ผู้รับบริการ เพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการที่ดำเนินการอยู่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างไรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการพัฒนาทำให้ได้กระบวนการในการให้บริการนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ได้ดังนี้ 1) กระบวนการรับนักศึกษา 2) กระบวนการจัดการเรียน - ตารางสอน 3) การลงทะเบียน 4) การเพิ่ม-ถอนรายวิชา 5) กระบวนการจัดการเรียน - การสอน 6) กระบวนการจัดสอบประเมินความรู้นักศึกษา 7) การประมวลผลการศึกษา 8) การขอตรวจสอบคะแนน 9) การรับรองผลการเรียน 10) การตรวจสอบจบ 11) การลาพักการศึกษา ซึ่งแต่ละกระบวนการได้มีการกำหนดแผนผังการไหลของงาน วิธีการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานด้านเวลากำกับในแต่ละกิจกรรม

คำสำคัญ: การพัฒนากระบวนการ

#### Abstract

This study aimed to providing information for the improvement of the service providing procedures for students in College of Local Administration. The data was collected from brain-storming among officers who were responsible for service tasks. Then the service receivers were also interviewed for the feedback on how to improve the services as well as improving the quality and effectiveness of the tasks. The findings revealed that each of the following task; students recruitment, scheduling learning and teaching procedure, registration, withdrawal and addition courses, learning and teaching organization, evaluation and qualifying assessment procedures, comprehensive report for learning outcome, requesting for checking grades, certification for learning result, credits checking for learning programme completion, leave of absence procedures, were defined by flow chart with work procedures, responsible persons related document attached. The standard criteria for time frame were also specified in each task.

Keyword: Improving the Process

## บทนำ

กระบวนการเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะนำไปสู่คุณภาพบริการ เพราะกระบวนการจะทำให้ผู้ให้บริการเข้าใจตรงกันในกิจกรรมต่างๆ ที่เราต้องมอบให้ผู้รับบริการ และยังช่วยนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้นั้น องค์กรนั้นจะต้องมีวิธีการทำงาน (Work Procedure) ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารที่ชัดเจนและเหมาะสม การตัดสินใจร่วมกันของบุคลากร การมีภาวะผู้นำที่เกิดจากการยอมรับจากผู้อื่น และการกำหนดคตินิยมหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้องค์กรยังจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Procedure) ซึ่งเป็นตัวกำหนดวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การกำหนดมาตรฐานการทำงานของงานนั้นๆ ยังจะเป็นตัวชี้วัดหรือใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานได้ตามมาตรฐาน การทำงานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ก็จะสะท้อนถึงคุณภาพขององค์กร (1) และขณะเดียวกันการมีกระบวนการยังทำให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รับรู้ขั้นตอนกระบวนการของการให้บริการ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ ได้ทราบถึงมาตรฐานเวลาของการให้บริการในแต่ละงาน และที่สำคัญหากผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการตามขั้นตอนและเสร็จทันตามมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้แล้ว ย่อมจะเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์กร ไม่ว่าผู้ให้บริการจะอยู่ในองค์กรของภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม (2)

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น เป็นหนึ่งในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีฐานะเทียบเท่าคณะ ได้รับความเห็นชอบให้จัดตั้งจากสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ในคราวประชุมครั้งที่ 4/2550 เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2550 โดยมีพันธกิจในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ ซึ่งในด้านการผลิตบัณฑิต มีการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรี ได้แก่ 1) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น 2) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการคลัง และ 3) หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการงานช่างและผังเมือง

หลักสูตรระดับปริญญาโท ได้แก่ 1) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต 2) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น หลักสูตรระดับปริญญาเอก ได้แก่ 1) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกิจการสาธารณะ (หลักสูตรนานาชาติ) และมีการจัดการเรียนการสอนทั้งในภาคปกติ (นักศึกษาเรียนวันจันทร์ถึงวันศุกร์) และโครงการพิเศษ (นักศึกษาเรียนวันเสาร์และวันอาทิตย์) และวิทยาลัยได้กำหนดให้ทุกงานที่ต้องให้บริการแก่นักศึกษาจะต้องมีมาตรฐานทั้งมาตรฐานเชิงกระบวนการและมาตรฐานเชิงเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผ่านการจัดทำกระบวนการ (Standard Operating Procedure: SOP) ด้วยความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการบริการการศึกษาแก่นักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น จากการประชุมระดมสมองเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

## วิธีการดำเนินงาน

**กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา** ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรที่รับผิดชอบในการให้บริการนักศึกษาและนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

**ขั้นตอนวิธีดำเนินการ** เริ่มจากการศึกษากระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น จากนั้นมีการประชุมสนทนากลุ่มระหว่างผู้บริหาร บุคลากรผู้รับผิดชอบ และนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีการกำหนดประเด็นการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการและจัดทำมาตรฐานทั้งในเชิงกระบวนการและเวลาในการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์ห่ออกแบบกระบวนการให้บริการแก่นักศึกษา หลังจากที่มีการนำกระบวนการ

ที่ได้ไปสู่การปฏิบัติแล้ว จะต้องทำการประเมินกระบวนการที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ต่อไป

### ขอบเขตของโครงการวิจัย

1. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหาร วิทยาลัย บุคลากร และนักศึกษาของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ กระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ 1) กระบวนการรับนักศึกษา 2) กระบวนการจัดการเรียน-การสอน 3) การลงทะเบียน 4) การเพิ่ม-ถอนรายวิชา 5) กระบวนการจัดการเรียน-การสอน 6) กระบวนการจัดสอบประเมินความรู้นักศึกษา 7) การประมวลผลการศึกษา 8) การขอตรวจสอบคะแนน 9) การรับรองผลการเรียน 10) การตรวจสอบจบ 11) การลาพักการศึกษา

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นในครั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ห้ข้อบกพร่องกระบวนการให้บริการแก่นักศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

#### 1) กระบวนการรับนักศึกษา

ในการรับนักศึกษาของงานบริการการศึกษา วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น หลักสูตรระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) จะมีขั้นตอนดังนี้คือ วิทยาลัยมีการกำหนดแผนการรับนักศึกษาในแต่ละหลักสูตร โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และแจ้งจำนวนรับนักศึกษา

ประจำปีการศึกษาต่อสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ จากนั้นสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการจะดำเนินการเปิดรับสมัครและจัดสอบคัดเลือก หลังจากที่มีการสอบคัดเลือกแล้วสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการจะส่งรายชื่อผู้สอบผ่านชื่อเขียนให้วิทยาลัยเพื่อดำเนินการสอบสัมภาษณ์ วิทยาลัยจะดำเนินการจัดเตรียมการสอบสัมภาษณ์ โดยมีการส่งรายชื่อคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เพื่อทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ และดำเนินการจัดสอบสัมภาษณ์ หลังจากการสอบสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้วนั้น คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์พิจารณาผลการสอบพร้อมส่งไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เพื่อให้ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ

ในส่วนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยจะเป็นผู้ดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดแผนการรับนักศึกษาใหม่ การประชาสัมพันธ์หลักสูตร การกำหนดปฏิทินการรับสมัคร การดำเนินการสอบคัดเลือกและการสอบสัมภาษณ์ จนกระทั่งถึงการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ

จากการวิเคราะห์กระบวนการรับนักศึกษาใหม่พบว่า หลักสูตรระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) วิทยาลัยอาชีวการศึกษารับนักศึกษาโดยผ่านระบบของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งในระบบโควต้าและระบบแอดมิชชั่น ซึ่งวิทยาลัยเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลจำนวนรับเข้า เกณฑ์คะแนนการรับเข้าให้แก่นักบริหารและพัฒนาวิชาการ และวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการจัดสอบสัมภาษณ์เท่านั้น ซึ่งแตกต่างกับการรับนักศึกษาใหม่หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา โดยวิทยาลัยจะเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองทั้งหมด ซึ่งสรุปเป็นแผนผังของงานดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 กระบวนการรับนักศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี

| แผนผังการไหลของงาน                                     | รายละเอียด                                                                                                   | ผู้รับผิดชอบ     | ผู้เกี่ยวข้อง              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                           |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|
| 1. แจ้งจำนวนรับนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา             | 1. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการมีหนังสือแจ้งให้แต่ละคณะรายงานจำนวนรับนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา               | งานบริการวิชาการ | คณบดีพิจารณาอนุมัติ        | บันทึกข้อความแจ้งจำนวนรับนักศึกษา             |
| 2. กำหนดแผนรับนักศึกษาใหม่                             | 2. วิทยาลัยกำหนดแผนการรับนักศึกษา                                                                            | งานบริการวิชาการ | คณะกรรมการบริหารหลักสูตร   | เล่มหลักสูตร                                  |
| 3. ประชุมแผนการรับนักศึกษา                             | 3. ประชุมหารือเกี่ยวกับแผนการรับและจำนวนรับเข้านักศึกษาใหม่                                                  | งานบริการวิชาการ | คณะกรรมการบริหารหลักสูตร   | เอกสารแนบวาระการประชุม                        |
| 4. คณบดีพิจารณา                                        | 4. คณบดีพิจารณาจำนวนรับนักศึกษา                                                                              | งานบริการวิชาการ | คณบดีให้การอนุมัติ         | บันทึกข้อความแจ้งจำนวนรับนักศึกษาใหม่         |
| 5. แจ้งจำนวนรับนักศึกษา (1 วัน)                        | 5. งานบริการการศึกษาแจ้งจำนวนรับนักศึกษาใหม่ไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์รับเข้า   | งานบริการวิชาการ | คณบดีให้การอนุมัติ         | บันทึกข้อความแจ้งจำนวนรับนักศึกษาใหม่         |
| 6. สำนักบริหารและการพัฒนาวิชาการเปิดรับสมัคร (2 เดือน) | 6. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเปิดรับสมัครและจัดสอบคัดเลือกผู้มีสิทธิ์สอบ                                     |                  | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | คู่มือรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาต่อ               |
| 7. สำนักบริหารและการพัฒนาวิชาการส่งรายชื่อผู้สอบ       | 7. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการส่งรายชื่อผู้สอบผ่านข้อเขียนให้วิทยาลัยเพื่อจัดสอบสัมภาษณ์                      |                  | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบสัมภาษณ์           |
| 8. ส่งรายชื่อกรรมการสอบสัมภาษณ์                        | 8. วิทยาลัยส่งรายชื่อกรรมการสอบสัมภาษณ์ไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเพื่อทำคำสั่งกรรมการสอบสัมภาษณ์        | งานบริการวิชาการ | คณบดีให้การอนุมัติ         | บันทึกข้อความแจ้งรายชื่อคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ |
| 9. จัดเตรียมสถานที่และเอกสารในการสอบสัมภาษณ์           | 9. วิทยาลัยเตรียมสถานที่และเอกสารประกอบการสอบสัมภาษณ์                                                        | งานบริการวิชาการ | บุคลากรวิทยาลัยทุกคน       |                                               |
| 10. ดำเนินการจัดสอบสัมภาษณ์ (1 วัน)                    | 10. ดำเนินการจัดสอบสัมภาษณ์                                                                                  | งานบริการวิชาการ | คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์      | ผลการสอบสัมภาษณ์                              |
| 11. คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์พิจารณาผลสอบ                  | 11. หลังจากสอบสัมภาษณ์เสร็จคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์พิจารณาผลสอบพร้อมจัดส่งผลสอบให้กับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | งานบริการวิชาการ | ประธานกรรมการสอบสัมภาษณ์   | บันทึกข้อความแจ้งจำนวนผู้สอบผ่านการสัมภาษณ์   |
| 12. ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษา                  | 12. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ                                           |                  | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ          |

ตารางที่ 2 กระบวนการรับนักศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                                     | รายละเอียด                                                                                                      | ผู้รับผิดชอบ     | ผู้เกี่ยวข้อง            | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                         |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| 1. กำหนดแผนรับนักศึกษาใหม่                             | 1. วิทยาลัยกำหนดแผนการรับนักศึกษา                                                                               | งานบริการวิชาการ | คณะกรรมการบริหารหลักสูตร | เล่มหลักสูตร                                |
| 2. ประชุมแผนการรับนักศึกษา การประชาสัมพันธ์การรับสมัคร | 2. ประชุมหารือเกี่ยวกับแผนการรับและจำนวนรับเข้าศึกษาใหม่                                                        | งานบริการวิชาการ | งานประชาสัมพันธ์การตลาด  | แผนพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร                 |
| 3. ดำเนินการเปิดรับสมัคร (3 เดือน)                     | 3. วิทยาลัยดำเนินการเปิดรับสมัครบุคคลทั่วไปเพื่อเข้าศึกษาต่อ                                                    | งานบริการวิชาการ |                          | ใบสมัครเข้าศึกษาต่อ                         |
| 4. จัดเตรียมสถานที่และเอกสารในการสอบสัมภาษณ์           | 4. วิทยาลัยเตรียมสถานที่และเอกสารประกอบการสอบสัมภาษณ์                                                           | งานบริการวิชาการ | บุคลากรวิทยาลัยทุกคน     |                                             |
| 5. จัดทำคำสั่งรายชื่อคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์             | 5. วิทยาลัยจัดทำคำสั่งรายชื่อคณะกรรมการสัมภาษณ์                                                                 | งานบริการวิชาการ |                          | คำสั่งวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น             |
| 6. ดำเนินการสอบสัมภาษณ์ (1 วัน)                        | 6. วิทยาลัยดำเนินการจัดสอบสัมภาษณ์                                                                              | งานบริการวิชาการ | คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์    | ผลการสอบสัมภาษณ์                            |
| 7. คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์พิจารณาผลสอบ                   | 7. หลังจากสอบสัมภาษณ์เสร็จ คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์พิจารณาผลการสอบพร้อมจัดส่งผลสอบให้กับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | งานบริการวิชาการ | ประธานกรรมการสอบสัมภาษณ์ | บันทึกข้อความแจ้งจำนวนผู้สอบผ่านการสัมภาษณ์ |
| 8. ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษา (1 วัน)           | 8. วิทยาลัยประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ                                                                 | งานบริการวิชาการ |                          | ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ        |

2) กระบวนการจัดการตารางเรียน - ตารางสอน การจัดการตารางเรียน-ตารางสอนในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษานั้น สามารถอธิบายกระบวนการได้ดังนี้

หลักสูตรระดับปริญญาตรี นักศึกษาจะต้องตรวจสอบรายวิชาที่ต้องลงทะเบียนเรียนประจำภาคการศึกษานั้นๆ โดยดูได้จากแผนการเรียนในกลุ่มของนักศึกษา จากนั้นคณะกรรมการบริหารหลักสูตรจะพิจารณาอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา งานบริการการศึกษาจะประสานงานอาจารย์ผู้สอน เพื่อกำหนดวันเวลาในการจัดการตารางเรียน

ตารางสอน และแจ้งสำนักบริหารวิชาการและพัฒนาวิชาการเพื่อขอเปิดรายวิชาและกรอกข้อมูลตารางเรียนผ่านโปรแกรมระบบลงทะเบียน ซึ่งนักศึกษาสามารถตรวจสอบรายวิชาที่ต้องลงทะเบียนผ่านเว็บลงทะเบียนได้ ซึ่งในการจัดการตารางเรียน-ตารางสอนนั้น พบว่า อาจารย์ผู้สอนที่วิทยาลัยติดต่อประสานงานเพื่อให้เป็นอาจารย์พิเศษส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ประจำที่มาจากต่างคณะวิชา ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และอาจารย์พิเศษจะขอพิจารณาวันเวลาในรายวิชาที่สังกัดคณะวิชาตนเองก่อน จึง

จะพิจารณาให้วันเวลาที่ว่างให้กับวิทยาลัย ส่งผลให้การ จัดตารางเรียน-ตารางสอนระดับปริญญาตรีของวิทยาลัยยังไม่สามารถระบุวันเวลาสอนของรายวิชานั้นๆ ได้ในระบบลงทะเบียน

หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยจะเป็นผู้ดำเนินการจัดตารางเรียน-ตารางสอน โดยกำหนดเป็นรายวิชาเรียนที่ละรายวิชาแบบ Block Course (เรียนเสาร์-อาทิตย์) คณะกรรมการบริหารหลักสูตรจะพิจารณาอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา งานบริการการศึกษามีหน้าที่ประสานงานอาจารย์ผู้สอนเพื่อกำหนดวัน-เวลาในการสอน ระบุห้องเรียน และจัดทำตารางเรียนแจกให้กับนักศึกษา ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งในการจัดตาราง

เรียน-ตารางสอนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา นั้น พบว่าอาจารย์ผู้สอนบางรายวิชาไม่สะดวกในวัน-เวลาที่จะสอนตามตารางสอน งานบริการการศึกษาจึงต้องเลื่อนรายวิชานั้นในสัปดาห์ต่อไป นอกจากนั้นในหน่วยบริการการศึกษานอกสถานที่ตั้ง 2 แห่ง ได้แก่ หน่วยบริการการศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี และหน่วยบริการการศึกษาอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่ามีปัญหาในเรื่องของจำนวนห้องเรียนสำหรับการจัดการเรียนการสอน งานบริการการศึกษาแก้ไขปัญหาโดยการ จัดตารางเรียน-ตารางสอน โดยการสลับเปลี่ยนให้นักศึกษาแต่ละรุ่นเรียนไม่ตรงกัน ซึ่งสรุปเป็นแผนผังของงานดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 3 กระบวนการจัดการตารางเรียน-ตารางสอนระดับปริญญาตรี

| แผนผังการไหลของงาน              | รายละเอียด                                                             | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง                  | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                    |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1. ตรวจสอบรายวิชา               | 1. นักศึกษาตรวจสอบรายวิชาที่ต้องลงทะเบียนเรียนประจำภาคการศึกษา         | งานบริการการศึกษา |                                | คู่มือนักศึกษา                                         |
| 2. พิจารณาอาจารย์ผู้สอน (1 วัน) | 2. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรพิจารณาอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา            | งานบริการการศึกษา | คณะกรรมการบริหารหลักสูตร/คณบดี |                                                        |
| 3. จัดทำตารางเรียนและตารางสอน   | 3. ประสานอาจารย์ผู้สอนเรื่องวันเวลาในการจัดตารางเรียนและตารางสอน       | งานบริการการศึกษา |                                | บันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ถึงต้นสังกัดอาจารย์ผู้สอน |
| 4. ขอเปิดรายวิชา (1 วัน)        | 4. งานบริการการศึกษาขอเปิดรายวิชากับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ         | งานบริการการศึกษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ     | บันทึกข้อความขอเปิดรายวิชาประจำภาคการศึกษานั้น ๆ       |
| 5. ลงข้อมูลตารางเรียน (1 วัน)   | 5. งานบริการการศึกษารอกรอกข้อมูลตารางเรียนผ่าน โปรแกรมระบบทะเบียนเรียน | งานบริการการศึกษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ     | คู่มือการใช้งานโปรแกรมระบบทะเบียนในหัวข้อ (มข.30)      |
| 6. ตรวจสอบรายวิชาที่ลงทะเบียน   | 6. นักศึกษาตรวจสอบรายวิชาที่ต้องลงทะเบียน                              | นักศึกษา          |                                | ปฏิทินการศึกษาประจำปีการศึกษา                          |

ตารางที่ 4 กระบวนการจัดการตารางเรียน-ตารางสอนระดับบัณฑิตศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                    | รายละเอียด                                                             | ผู้รับผิดชอบ          | ผู้เกี่ยวข้อง                              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง               |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. พิจารณาอาจารย์ผู้สอน (1 วัน)       | 1. คณะกรรมการบริหาร<br>หลักสูตรพิจารณาอาจารย์ผู้สอน<br>แต่ละรายวิชา    | งานบริการ<br>การศึกษา | คณะกรรมการ<br>บริหาร<br>หลักสูตร/<br>คณบดี |                                   |
| 2. จัดทำตารางเรียนและตารางสอน (1 วัน) | 2. ประธานอาจารย์ผู้สอนเรื่อง<br>วันเวลาในการจัดการเรียน<br>และตารางสอน | งานบริการ<br>การศึกษา |                                            | บันทึกข้อความ<br>ถึงอาจารย์ผู้สอน |
| 3. ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษา           | 3. งานบริการการศึกษาแจ้ง<br>นักศึกษาให้ทราบผ่านทาง<br>เว็บไซต์         | งานบริการ<br>การศึกษา |                                            |                                   |

## 3) การลงทะเบียน

ขั้นตอนการลงทะเบียนสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา งานบริการการศึกษาของวิทยาลัยจะเป็นผู้ดำเนินการลงทะเบียนให้กับนักศึกษา และนักศึกษาสามารถดาวน์โหลดใบชำระค่าลงทะเบียนแบบเหมาจ่ายได้ทางเว็บไซต์ของวิทยาลัย และชำระเงินค่าลงทะเบียนเพื่อจ่ายเงินที่ธนาคาร

หลักสูตรระดับปริญญาตรีสามารถอธิบายขั้นตอนการลงทะเบียน โดยเริ่มต้นจากนักศึกษาตรวจสอบรายวิชาที่ต้องลงทะเบียนผ่านระบบเว็บลงทะเบียนสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ จากนั้นดำเนินการยืนยันการลงทะเบียนและตรวจสอบผลการลงทะเบียน และพิมพ์ใบแจ้งยอดการชำระเงินค่าลงทะเบียนเพื่อชำระเงินที่ธนาคาร

ตารางที่ 5 กระบวนการลงทะเบียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

| แผนผังการไหลของงาน       | รายละเอียด                                                  | ผู้รับผิดชอบ | ผู้เกี่ยวข้อง         | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                     |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------------------------|
| 1. ตรวจสอบรายวิชา        | 1. นักศึกษาตรวจสอบรายวิชา<br>ที่ต้องลงทะเบียน               | นักศึกษา     | งานบริการ<br>การศึกษา | ลงทะเบียนผ่าน<br>โปรแกรมระบบ<br>ทะเบียน |
| 2. ลงทะเบียน             | 2. นักศึกษาดำเนินการ<br>ลงทะเบียน                           | นักศึกษา     | งานบริการ<br>การศึกษา | ลงทะเบียนผ่าน<br>โปรแกรมระบบ<br>ทะเบียน |
| 3. ตรวจสอบผลการลงทะเบียน | 3. นักศึกษายืนยันและตรวจสอบ<br>ผลการลงทะเบียน               | นักศึกษา     | งานบริการ<br>การศึกษา | ลงทะเบียนผ่าน<br>โปรแกรมระบบ<br>ทะเบียน |
| 4. ชำระค่าลงทะเบียน      | 4. นักศึกษาชำระเงิน<br>ค่าลงทะเบียนเรียนเป็นแบบ<br>เหมาจ่าย | นักศึกษา     | งานบริการ<br>การศึกษา | ลงทะเบียนผ่าน<br>โปรแกรมระบบ<br>ทะเบียน |

#### 4) การเพิ่ม-ถอนรายวิชา

ขั้นตอนการเพิ่ม-ถอนรายวิชานั้น สำหรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สามารถอธิบายขั้นตอนได้ดังนี้ เริ่มต้นจากนักศึกษาที่ประสงค์จะลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน ขอรับแบบฟอร์มเพิ่ม-ถอนรายวิชาที่งานบริการการศึกษา จากนั้นนักศึกษาให้อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาให้ความเห็นชอบในการลงทะเบียนเพิ่มหรือถอนรายวิชา งานบริการ การศึกษาตรวจสอบเวลาเรียน หน่วยกิตที่ลงทะเบียน ซึ่ง

จะต้องไม่ต่ำกว่า 12 หน่วยกิต หรือมากกว่า 21 หน่วยกิต แต่ไม่เกิน 27 หน่วยกิต และเสนอคณบดีลงนามให้ความเห็นชอบเพื่อส่งเรื่องต่อไปยังสำนักบริหารและพัฒนา วิชาการเพื่อดำเนินการลงทะเบียนและเก็บหลักฐาน จากนั้นขั้นตอนการเพิ่ม-ถอนรายวิชาของนักศึกษา พบว่า นักศึกษา บางรายไม่ยืนยันในระบบลงทะเบียนหลังจากดำเนินการ ลงทะเบียนเพิ่มรายวิชา ทำให้ไม่ปรากฏรายวิชาที่ต้องการ ลงทะเบียนเพิ่ม

ตารางที่ 6 กระบวนการเพิ่ม-ถอนรายวิชา

| แผนผังการไหลของงาน                        | รายละเอียด                                                                                                                        | ผู้รับผิดชอบ                 | ผู้เกี่ยวข้อง                | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ขอแบบฟอร์มเพิ่ม – ถอน รายวิชา          | 1. นักศึกษาที่ประสงค์ จะลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนขอรับ แบบฟอร์มเพิ่ม-ถอนรายวิชาได้ที่งานบริการการศึกษา                                   | นักศึกษา                     | งานบริการ การศึกษา           | แบบฟอร์ม COLA-01                      |
| 2. อาจารย์ผู้สอนให้ความเห็นชอบ (1 วัน)    | 2. อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ ปรึกษาให้ความเห็นชอบในการ ขอลงทะเบียน เพิ่ม/ ถอน รายวิชา                                            | นักศึกษา                     | อาจารย์ผู้สอน                | แบบฟอร์ม COLA-01                      |
| 3. ตรวจสอบเวลาเรียน จำนวนหน่วยกิต (1 วัน) | 3.งานบริการการศึกษา ตรวจสอบเวลาเรียนหน่วยกิตที่ ลงทะเบียน ต้องไม่ต่ำกว่า 12 หน่วยกิต และมากกว่า 21 หน่วยกิตแต่ไม่เกิน 27 หน่วยกิต | งานบริการ การศึกษา           | คณบดีให้การ อนุมัติ          | แบบฟอร์ม COLA-01                      |
| 4. คณบดีพิจารณา                           | 4.คณบดีลงนามเห็นควรส่งต่อ ให้สำนักบริหารและพัฒนา วิชาการ                                                                          | งานบริการ การศึกษา           | สำนักบริหาร และพัฒนา วิชาการ | แบบฟอร์ม COLA-01                      |
| 5. ดำเนินการลงทะเบียนเก็บหลักฐาน          | 5. สำนักบริหารและพัฒนา วิชาการดำเนินการลงทะเบียน และเก็บหลักฐาน                                                                   | สำนักบริหาร และพัฒนา วิชาการ | นักศึกษา                     | แบบฟอร์ม COLA-01                      |
| 6. นักศึกษาตรวจสอบผ่านระบบ                | 6.นักศึกษาตรวจสอบผลการ เพิ่ม – ถอนรายวิชาผ่านระบบ ลงทะเบียนนักศึกษา                                                               | นักศึกษา                     | สำนักบริหาร และพัฒนา วิชาการ | ผลการลงทะเบียน ในระบบทะเบียน นักศึกษา |

#### 5) กระบวนการจัดการเรียน-การสอน

กระบวนการจัดการเรียน-การสอนนั้น ในทั้งสองหลักสูตรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มี กระบวนการจัดการเรียน-การสอนที่เหมือนกัน คือ งานบริการการศึกษาเป็นผู้ประสานงานอาจารย์ผู้สอนใน แต่ละรายวิชา และสั่งซื้อหนังสือและผลิตเอกสารประกอบ

การเรียนการสอน นำขึ้นเว็บวิทยาลัยเพื่อให้นักศึกษา สามารถดาวน์โหลดอ่านประกอบการเรียนการสอน จากนั้น งานบริการการศึกษาแจ้งตารางการใช้ห้องเรียนแก่แม่บ้าน และฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ โดยทั้งสองฝ่ายจะเป็นผู้ดูแล จัดเตรียมห้องเรียน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์พร้อมใช้งาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแผนผังของงานดังตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 กระบวนการจัดการเรียน-การสอนระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                                     | รายละเอียด                                                                                          | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง        | เอกสารที่เกี่ยวข้อง        |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------|----------------------------|
| 1. ประสานงานอาจารย์ผู้สอน (1 วัน)                      | 1. ประสานงานอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา                                                             | งานบริการการศึกษา |                      | E-mail/ โทรศัพท์           |
| 2. จัดซื้อหนังสือ/ผลิตเอกสารนำขึ้นเว็บวิทยาลัย (1 วัน) | 2. สั่งซื้อหนังสือและผลิตเอกสารประกอบการเรียนการสอน และนำขึ้นเว็บวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาดาวน์โหลด | งานบริการการศึกษา | จนท.จัดซื้อ/ฝ่ายไอที | ใบเสนอราคา                 |
| 3. แจ้งตารางการใช้ห้องเรียน (1 วัน)                    | 3. งานบริการการศึกษาแจ้งตารางการใช้ห้องเรียนกับแม่บ้านและฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์                          | งานบริการการศึกษา | แม่บ้าน              | ตารางเรียน/ตารางการใช้ห้อง |
| 4. ดูแลห้องเรียนที่เปิดสอน (ก่อนวันใช้ห้องเรียน 1 วัน) | 4. แม่บ้านดูแลจัดห้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมาย                                                       | งานบริการการศึกษา | แม่บ้าน              | ตารางเรียน/ตารางการใช้ห้อง |
| 5. ดูแลวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน                | 5. ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ดูแลวัสดุอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ที่ใช้ประจำในแต่ละห้อง เพื่อพร้อมใช้งาน     | งานบริการการศึกษา | จนท.โสตฯ             | ตารางเรียน/ตารางการใช้ห้อง |
| 6. ตรวจสอบความพร้อมในแต่ละห้อง                         | 6. ตรวจสอบความพร้อมในแต่ละห้องก่อนใช้งาน                                                            | งานบริการการศึกษา | แม่บ้าน/จนท.โสตฯ     | ตารางเรียน/ตารางการใช้ห้อง |

#### 6) กระบวนการจัดสอบประเมินความรู้นักศึกษา

ในกระบวนการจัดสอบประเมินความรู้นักศึกษานั้น ทั้งสองหลักสูตรในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษามีขั้นตอนเหมือนกัน แต่ต่างกันตรงที่หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาจะมีการสอบประเมินความรู้เพียง 1 ครั้ง ในขณะที่หลักสูตรระดับปริญญาตรีจะมีการสอบประเมินความรู้ 2 ครั้ง คือ การสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค โดยมีขั้นตอนเริ่มตั้งแต่งานบริการการศึกษาจัดทำตารางสอบประจำภาคการศึกษาตามปฏิทินการสอบของมหาวิทยาลัย และแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการจัดสอบ ได้แก่ คณะกรรมการกลาง คณะกรรมการคุมสอบ คณะกรรมการผลิตข้อสอบ พร้อมทั้งประสานงานและแจ้งวันเวลาในการคุมสอบแก่คณะกรรมการ

คุมสอบ แจ้งแม่บ้านในการจัดเตรียมห้องสอบ ประสานงานขอข้อสอบกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อส่งต่อไปให้คณะกรรมการผลิตข้อสอบ ซึ่งถือว่าเป็นความลับ ดำเนินการเบิกยืมเงินทดรองจ่ายสำหรับค่าตอบแทนคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการจัดสอบ คณะกรรมการผลิตจัดทำข้อสอบ ตรวจสอบความถูกต้อง งานบริการการศึกษาจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดสอบ ได้แก่ ใบรายชื่อ นักศึกษาเพื่อลงชื่อเข้าสอบ กฎ ระเบียบในระหว่างการจัดสอบ และอำนวยความสะดวกระหว่างการจัดสอบ โดยมีประธานกรรมการกลางเป็นผู้อำนวยความสะดวก หลังจากดำเนินการสอบเสร็จสิ้นแล้ว งานบริการการศึกษาจะจัดส่งข้อสอบให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบข้อสอบต่อไป ซึ่งสามารถสรุปเป็นแผนผังของงานดังตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 กระบวนการงานการจัดสอบประเมินความรู้นักศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                                       | รายละเอียด                                                                                                                                                                             | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง                          | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                       |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1. จัดตารางสอบ (2 วัน)                                   | 1. งานบริการการศึกษาจัดทำตารางสอบประจำภาคการศึกษาตามปฏิทินการสอบของมหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                                                                  | งานบริการการศึกษา |                                        | ตารางสอบ                                                  |
| 2. แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ                           | 2. แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการจัดสอบ<br>คณะกรรมการกลาง<br>คณะกรรมการคุมสอบ<br>คณะกรรมการผลิตข้อสอบ<br>พร้อมทั้งประสานงานและแจ้งวันและเวลาในการคุมสอบแก่คณะกรรมการคุมสอบ | งานบริการการศึกษา | คณบดีลงนาม                             | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบ   |
| 3. ประสานงานแม่บ้านจัดห้องสอบ                            | 3. ประสานงานแม่บ้านในการจัดห้องสอบ                                                                                                                                                     | งานบริการการศึกษา | แม่บ้าน                                | ตารางสอบ                                                  |
| 4. ประสานขอข้อสอบจากอาจารย์ผู้สอน                        | 4. ประสานงานขอข้อสอบกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อส่งต่อให้คณะกรรมการผลิตข้อสอบ                                                                                                                | งานบริการการศึกษา | อาจารย์ผู้สอน/<br>คณะกรรมการผลิตข้อสอบ |                                                           |
| 5. ดำเนินการเบิกยืมเงินทดรองจ่าย (1 วัน)                 | 5. ดำเนินการเบิกยืมเงินทดรองจ่าย สำหรับค่าตอบแทนคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการจัดสอบ                                                                                               | งานบริการการศึกษา | ฝ่ายบัญชี/<br>การเงิน/<br>คณบดีอนุมัติ | หลักฐานการจ่ายเงิน<br>ค่าตอบแทน<br>กรรมการชุดต่างๆ        |
| 6. ผลิตข้อสอบ (ภายใน 2 วันก่อนสอบ)                       | 6. คณะกรรมการผลิตข้อสอบจัดทำข้อสอบ ตรวจสอบความถูกต้อง                                                                                                                                  | งานบริการการศึกษา | คณะกรรมการผลิตข้อสอบ                   | หลักฐานการรับ-ส่งข้อสอบ                                   |
| 7. จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดสอบ (1 วัน) | 7. งานบริการการศึกษาจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดสอบ ได้แก่ ใบรายชื่อนักศึกษาเพื่อลงชื่อเข้าสอบ กฎ ระเบียบในการสอบ ใบสำคัญรับเงิน                                         | งานบริการการศึกษา | คณะกรรมการชุดต่างๆ                     | ใบรายชื่อนักศึกษาเพื่อลงชื่อเข้าสอบ<br>กฎ ระเบียบในการสอบ |
| 8. ดำเนินการสอบ (ระยะเวลาตามปฏิทินมหาวิทยาลัย)           | 8. งานบริการการศึกษาอำนวยความสะดวกระหว่างการจัดสอบโดยมีประธานกรรมการกลางเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ                                                                                    | งานบริการการศึกษา | ประธานคณะกรรมการ                       |                                                           |
| 9. จัดส่งข้อสอบให้กับอาจารย์ผู้สอน (1 วัน)               | 9. เมื่อสอบเสร็จดำเนินการ งานบริการการศึกษาจะจัดส่งข้อสอบให้อาจารย์ผู้สอนตรวจข้อสอบ                                                                                                    | งานบริการการศึกษา | อาจารย์ผู้สอน                          |                                                           |

### 7) การรับรองผลการเรียน

กระบวนการงานการรับรองผลการเรียน ทั้งในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มีรายละเอียดขั้นตอนการรับรองผลการเรียน ดังนี้ เริ่มที่อาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชาส่ง ผลคะแนนมายังงานบริการวิชาการตามปฏิทินกำหนด งานบริการการศึกษาสรุปรวบรวมคะแนนในแต่ละรายวิชาเพื่อเสนอขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการ

อำนาจการวิทยาลัยและหลังจากคณะกรรมการอำนาจการวิทยาลัยได้ให้ความเห็นชอบรับรองผลการเรียนแล้ว งานบริการการศึกษาจะนำผลการเรียนส่งไปยังสำนักบริหารแลพัฒนาวิชาการเพื่อขึ้นเว็บในระบบทะเบียน และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่าอาจารย์ผู้สอนบางท่านส่งผลคะแนนมายังงานบริการวิชาการไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 9 กระบวนการงานการรับรองผลการเรียน

| แผนผังการไหลของงาน                                   | รายละเอียด                                                                    | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                        |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------------------------|
| 1. อาจารย์ผู้สอนส่งคะแนน (ภายใน 7 วัน หลังจากวันสอบ) | 1. อาจารย์ส่งผู้สอนส่งคะแนนมาที่งานบริการการศึกษา ตามปฏิทินการส่งเกรด         | อาจารย์ผู้สอน     | งานบริการการศึกษา          | แบบฟอร์มส่งคะแนน มข.11                     |
| ↓                                                    | 2. สรุปรวบรวมคะแนนแต่ละวิชาเพื่อขอความเห็นชอบรับรองผลการเรียน                 | งานบริการการศึกษา | คณะกรรมการอำนาจการวิทยาลัย | บันทึกข้อความขอความเห็นชอบรับรองผลการเรียน |
| ↓                                                    | 3. นำผลการเรียนที่ได้รับรองเรียบร้อยแล้วส่งต่อไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | งานบริการการศึกษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |                                            |

### 8) การขอตรวจสอบคะแนน

กระบวนการการขอตรวจสอบคะแนนสำหรับนักศึกษาทั้งหลักสูตรระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้ เริ่มจากนักศึกษายื่นคำร้องขอตรวจสอบคะแนนโดยใช้แบบฟอร์มตรวจสอบคะแนนที่งานบริการการศึกษากำหนด งานบริการการศึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารคำร้องและเสนอ

คณบดีเพื่อพิจารณา หากคณบดีเห็นชอบ งานบริการการศึกษาส่งคำร้องให้อาจารย์ประจำรายวิชาพิจารณาผลคะแนนและส่งกลับมายังงานบริการการศึกษาและแจ้งให้นักศึกษาทราบผลคะแนน ในกรณีที่ค่าคะแนนเปลี่ยน งานบริการการศึกษาจะดำเนินการรับรองผลการเรียนใหม่อีกครั้ง ก่อนที่จะส่งผลการเรียนใหม่ไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเพื่อแก้ไขในระบบทะเบียนต่อไป

ตารางที่ 10 กระบวนการการขอตรวจสอบคะแนน

| แผนผังการไหลของงาน                                          | รายละเอียด                                                                                                                 | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง          |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| 1. ยื่นคำร้อง                                               | 1. นักศึกษายื่นคำร้องขอตรวจสอบคะแนน                                                                                        | นักศึกษา          | งานบริการการศึกษา          | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |
| 2. ตรวจสอบคำร้อง                                            | 2. ตรวจสอบเอกสารที่ร้องขอ                                                                                                  | งานบริการการศึกษา |                            | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |
| 3. เสนอคณบดีพิจารณา                                         | 3. เสนอคณบดีพิจารณาอนุมัติให้ตรวจสอบคะแนน                                                                                  | งานบริการการศึกษา | คณบดีพิจารณา               | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |
| 4. อาจารย์ผู้สอนพิจารณาคะแนนใหม่และส่งมายังวิทยาลัย (7 วัน) | 4. งานบริการส่งคำร้องให้อาจารย์ประจำวิชา อาจารย์พิจารณาและส่งคะแนนกลับมาที่คณะ                                             | งานบริการการศึกษา | อาจารย์ผู้สอน              | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |
| 5. แจ้งให้นักศึกษาทราบ (2 วัน)                              | 5. งานบริการการศึกษาแจ้งให้นักศึกษาทราบคะแนน                                                                               | งานบริการการศึกษา | นักศึกษา                   | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |
| 6. แจ้งกรณีมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงคะแนน (7 วัน)               | 6. กรณีค่าคะแนนเปลี่ยน งานบริการการศึกษารับรองผลการเรียนใหม่พร้อมส่งผลการเปลี่ยนแปลงผลการเรียนไปสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | งานบริการการศึกษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |

### 9) การประมวลผลการศึกษา

กระบวนการประมวลผลการศึกษาทั้งในหลักสูตรระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษามีขั้นตอน คือ งานบริการการศึกษาแจ้งอาจารย์ผู้สอนเรื่องกำหนดเวลาในการส่งผลการเรียนของนักศึกษา เมื่ออาจารย์ผู้สอนส่งผลการเรียนเรียบร้อยแล้ว งานบริการการศึกษา ทำเรื่องเบิกจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ผู้สอน (กรณีอาจารย์ภายนอก

วิทยาลัย และอาจารย์ที่มีภาระงานสอนเกินกำหนด) จากนั้นงานบริการการศึกษารวบรวมผลการเรียนจากอาจารย์ผู้สอนเพื่อขออนุมัติรับรองผลการเรียนจากคณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัย หลังจากผลการเรียนผ่านการรับรองจากคณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัยแล้ว งานบริการการศึกษาจะส่งผลการเรียนไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเพื่อขึ้นผลการเรียนทางเว็บระบบทะเบียน

ตารางที่ 11 กระบวนการประมวลผลการศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                        | รายละเอียด                                                                                                                                            | ผู้รับผิดชอบ               | ผู้เกี่ยวข้อง              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                         |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------------------|
| 1. นัดส่งผลการเรียน (1 วัน)               | 1. แจ้งอาจารย์ผู้สอนเรื่องกำหนดเวลาในการจัดส่งผลการเรียนของนักศึกษา                                                                                   | งานบริการการศึกษา          | อาจารย์ผู้สอน              | แบบฟอร์มส่งคะแนน มข.11                      |
| 2. ทำเรื่องเบิกจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ภายนอก | 2. เมื่ออาจารย์ผู้สอนส่งผลการเรียน งานบริการการศึกษาทำเรื่องเบิกจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ผู้สอน (กรณีอาจารย์ภายนอกวิทยาลัยฯ และอาจารย์ที่มีภาระงานสอนเกิน) | งานบริการการศึกษา          | คณบดี<br>พิจารณา           | บันทึกข้อความเบิกจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ผู้สอน |
| 3. รวบรวมผลการเรียน (5 วัน)               | 3. รวบรวมผลการเรียนจากอาจารย์ผู้สอนเพื่อขออนุมัติรับรองผลการเรียนจากคณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัย                                                        | งานบริการการศึกษา          | คณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัย | บันทึกข้อความขอความเห็นชอบผลการเรียน        |
| 4. ส่งผลการเรียน                          | 4. ส่งผลการเรียนที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัยไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ                                                        | งานบริการการศึกษา          | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | บันทึกข้อความส่งผลการเรียน โดยแนบ มข.11     |
| 5. ประมวลผลการศึกษา                       | 5. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการประมวลผลการศึกษาส่งผลการเรียนขึ้นทางเว็บไซต์                                                                             | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |                            |                                             |

### 10) การตรวจสอบจบ

กระบวนการการตรวจสอบจบของนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น สามารถอธิบายขั้นตอนได้ดังนี้ เริ่มโดยนักศึกษายื่นคำร้องขอตรวจสอบจบ งานบริการการศึกษาตรวจสอบใบคำร้องและตรวจสอบคุณสมบัติตามโครงสร้างหลักสูตรของแต่ละสาขาวิชาเพื่อเสนอคณะดีเพื่อพิจารณา และเสนอไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเพื่อตรวจสอบการลงทะเบียน ค่าคะแนน

เฉลี่ยสะสม ตรวจสอบชื่อ นามสกุล พร้อมส่งกลับคืนมายังวิทยาลัย งานบริการการศึกษาแก้ไขข้อมูลให้ตรงกับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ และเสนอขอความเห็นชอบรายชื่อนักศึกษาที่ผ่านการตรวจสอบเป็นผู้สำเร็จการศึกษาต่อคณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัย จากนั้นงานบริการการศึกษาเสนอรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อขออนุมัติปริญญา สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการปรับปรุงสถานภาพเป็นผู้สำเร็จการศึกษา

ตารางที่ 12 กระบวนการตรวจสอบจบ

| แผนผังการไหลของงาน                                                                                                     | รายละเอียด                                                                                                             | ผู้รับผิดชอบ               | ผู้เกี่ยวข้อง                            | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. นักศึกษายื่นคำร้องขอจบ                                                                                              | 1. นักศึกษายื่นแจ้งความประสงค์คำร้องขอจบ                                                                               | นักศึกษา                   | งานบริการการศึกษา                        | คำร้องขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติผู้คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา |
| 2. งานบริการการศึกษาตรวจสอบคำร้อง                                                                                      | 2. งานบริการการศึกษาตรวจสอบใบคำร้องและตรวจสอบคุณสมบัติตามโครงสร้างหลักสูตรของแต่ละสาขาวิชาเพื่อเสนอคณะดีพิจารณา        | งานบริการการศึกษา          | คณะดี                                    |                                                      |
| 3. เสนอคณะดีพิจารณา                                                                                                    | 3. คณะดีลงนามเพื่อส่งต่อไปสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ                                                                   | งานบริการการศึกษา          | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ               |                                                      |
| 4. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสม ตรวจสอบชื่อ สกุล พร้อมส่งกลับคืนมาที่วิทยาลัย | 4. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสม ตรวจสอบชื่อ สกุล พร้อมส่งกลับคืนมาที่วิทยาลัย | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |                                          |                                                      |
| 5. งานบริการการศึกษาแก้ไขข้อมูล (1 วัน)                                                                                | 5. วิทยาลัยแก้ไขข้อมูลให้ตรงกับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ                                                              | งานบริการการศึกษา          |                                          |                                                      |
| 6. เสนอขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัย                                                                      | 6. งานบริการการศึกษาเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัย                                                     | งานบริการการศึกษา          | คณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัยให้ความเห็นชอบ |                                                      |
| 7. เสนอต่อสภามหาวิทยาลัยขออนุญาตเพื่อขออนุมัติปริญญา (ตามปฏิทินวันประชุมสภามข.)                                        | 7. ส่งรายชื่อไปยังสภามหาวิทยาลัยขออนุญาตเพื่อขออนุมัติปริญญาให้กับนักศึกษา                                             | งานบริการการศึกษา          | สภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบ             |                                                      |
| 8. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการปรับปรุงสถานภาพเป็นผู้สำเร็จ                                                              | 8. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการปรับปรุงสถานภาพเป็นผู้สำเร็จการศึกษา                                                      | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |                                          | สถานภาพนักศึกษาเปลี่ยนเป็นผู้สำเร็จการศึกษา          |

### 11) การลาพักการศึกษา

กระบวนการงานการลาพักการศึกษาสำหรับนักศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษามีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้ นักศึกษากรอกและยื่นคำร้องขอลาพักการศึกษา งานบริการการศึกษาตรวจสอบความ

ถูกต้องในใบคำร้องส่งให้คณะพิจารณา หลังจากคณะพิจารณาอนุมัติแล้ว งานบริการการศึกษาเสนอเรื่องไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ซึ่งนักศึกษาสามารถตรวจสอบผลการเปลี่ยนแปลงสถานภาพผ่านทางเว็บลงทะเบียน

ตารางที่ 13 กระบวนการงานการลาพักการศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                                  | รายละเอียด                                                   | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง   |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|-----------------------|
| 1. ยื่นคำร้อง                                       | 1. นักศึกษายื่นคำร้องขอลาพักการศึกษาโดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม | นักศึกษา          |                            | แบบฟอร์มลาพักและลาออก |
| 2. ตรวจสอบคำร้อง                                    | 2. งานบริการการศึกษาตรวจสอบคำร้อง                            | งานบริการการศึกษา |                            | แบบฟอร์มลาพักและลาออก |
| 3. เสนอคณะพิจารณา                                   | 3. คณะพิจารณาเห็นชอบ                                         | งานบริการการศึกษา | คณะ                        | แบบฟอร์มลาพักและลาออก |
| 4. เสนอเรื่องแจ้งสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ (1 วัน) | 4. งานบริการการศึกษาเสนอไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ      | งานบริการการศึกษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | แบบฟอร์มลาพักและลาออก |
| 5. ตรวจสอบเปลี่ยนแปลงสถานะ                          | 5. นักศึกษาตรวจสอบผลการเปลี่ยนแปลงสถาน                       | นักศึกษา          | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | แบบฟอร์มลาพักและลาออก |

หลังจากกำหนดกระบวนการให้บริการนักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นแล้ว ก็จะนำไปสู่การปฏิบัติ และมีการประเมินผลกระบวนการที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่ โดยจากการประเมินนักศึกษาต่อการให้บริการทางการศึกษาของบุคลากรวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นซึ่งผลการประเมิน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

### สรุปผลการดำเนินการ

จากการดำเนินโครงการ "การพัฒนากระบวนการให้บริการนักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น" สามารถสรุปกระบวนการงานการให้บริการนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ได้ดังนี้ 1) กระบวนการงานการรับนักศึกษา 2) กระบวนการงานการจัดตารางเรียน-ตารางสอน 3) การลงทะเบียน 4) การเพิ่ม-ถอนรายวิชา 5) กระบวนการงานการจัดการเรียน -

การสอน 6) กระบวนการงานการจัดสอบประเมินความรู้ นักศึกษา 7) การประมวลผลการศึกษา 8) การขอตรวจสอบคะแนน 9) การรับรองผลการเรียน 10) การตรวจสอบจบ 11) การลาพักการศึกษา

หลังจากงานบริการวิชาการมีกระบวนการงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการนักศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาแล้ว พบว่าเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษามีความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานมากขึ้น มีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งหากเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษาพบปัญหาหรือข้อผิดพลาดในกระบวนการงาน จะสามารถดำเนินการแก้ไขในแผนผังการไหลของงาน นอกจากนั้นยังมีการติดตามตรวจสอบกระบวนการงานจากฝ่ายประกันคุณภาพ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นเพื่อช่วยให้ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามกระบวนการที่ได้จัดทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อดูว่ากระบวนการที่กำหนดนั้น สามารถดำเนินการได้หรือไม่อย่างไร หรือมีอุปสรรคใด อันจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- (1) สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2552). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม. [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 20 กรกฎาคม 2555 จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=201.0>
- (2) เจนจิรา วรินทร์. (2553). การศึกษากระบวนการธุรการของเทศบาลตำบลบ้านแปะ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 17-26

<http://irj.kku.ac.th>

## การวิเคราะห์การใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา ศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

The analysis Material Used the Number of Students Courses. Education  
Office of General Khon Kaen University.

ทีติฐา คำปัญญา (Thuetha Khaopanya)<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*Correspondent Author: [kkaja@kku.ac.th](mailto:kkaja@kku.ac.th)

### บทคัดย่อ

การวิเคราะห์การใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป เป็นการวิเคราะห์เฉพาะงบประมาณรายจ่ายค่าวัสดุเท่านั้น โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือรายวิชาของสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 20 รายวิชาและมีนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนประจำปีการศึกษา 2553 ทั้งหมด 22,783 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เป็นจำนวนตัวเลข และหน่วยนับจากใบเบิกวัสดุของรายการวัสดุแต่ละประเภทในระบบ KKUFMS ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2553 (1 ตุลาคม 2552 ถึง 30 กันยายน 2553) โดยแยกประเภทวัสดุที่ใช้ได้แก่ วัสดุการศึกษา วัสดุสำนักงาน วัสดุไฟฟ้าและวิทยุ วัสดุคอมพิวเตอร์ วัสดุกีฬา วัสดุงานบ้านและงานครัว และวัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์ เป็นต้น ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมที่คำนวณทางสถิติ เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติพื้นฐาน เช่น จำนวน ค่าสถิติร้อยละ และใช้เกณฑ์ปันส่วนต้นทุน (Cost Driver) เพื่อคำนวณหาค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน

ผลการวิเคราะห์ค่าวัสดุประเภทที่เบิกจ่ายและนำไปใช้สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมากที่สุดคือ ค่าวัสดุสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 50.22 จำนวนเงิน 243,486.13 บาท รองลงมา ค่าวัสดุคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 33.21 จำนวนเงิน 161,000.80 บาท และค่าวัสดุกีฬาคิดเป็นร้อยละ 7.80 จำนวนเงิน 37,861.00 บาท ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน (11.19 บาทต่อคน) มากที่สุด คือ รายวิชา 000 133 กีฬาสุขภาพ สมรรถภาพฯ มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจริง เท่ากับ 2,339 คน เมื่อนำผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่เบิกวัสดุไปใช้มากกว่าลงทะเบียนจริงเท่ากับ 4,852 คน ซึ่งมีผลต่างที่ไม่คุ้มทุนต่อผลผลิตการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

ผลการวิเคราะห์ภารกิจ, แผนงาน, กิจกรรม (Activity) ของสำนักวิชาศึกษาทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่าภารกิจที่เบิกจ่ายค่าวัสดุมากที่สุดคือสนับสนุนจัดการศึกษา (ผลิตบัณฑิต) คือกลุ่มภารกิจวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 59.98 ผลการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอนค่าวัสดุโดยแยกประเภทที่มีการเบิกจ่ายในจำนวนและปริมาณมากที่สุด คือค่า กระดาษ คิดเป็นร้อยละ 13.46 จำนวนเงิน 65,300.00 บาท รองลงมาคือค่าหมึกแบบขาวดำ คิดเป็นร้อยละ 11.14 จำนวนเงิน 54,040.00 บาท ตามลำดับ

## Abstract

The analysis used the number of students enrolling in general education courses. A separate analysis of the Cost of materials only for the samples used in the study of the Office of General Education Khon Kaen University total of 20 students enrolled for academic year 2010 a total of 22,783 students, the researchers have brought the data into numbers. Requisition materials and units of each type of material items in KKUFMIS of the Khon Kaen University in fiscal year 2010 (1 October 2012 to 30 Sep 2010) classified types of materials including educational materials. Educational materials kontorsmateriel Power and Radio computer Supplies sports material Home and kitchen supplies and Materials science and medical etc. The use of statistics to analyze data using statistical computer programs. A basic statistical analysis, such as the amount of the percentage. The criteria used to allocate the cost (Cost Driver) to calculate the cost per student 1.

Analysis of the materials disbursed and applied to support the teaching and learning the most. The Supplies 50.22 percent , followed by the amount of 243,486.13 baht PC material . 33.21 percent and the amount of 161,000.80 baht material sports 37861.00 amount equal to 7.80 baht, respectively.

Analysis of allocating the cost per student 1 (11.19 baht per person) most subjects 000 133 Sports Performance, the number of students who actually registered were 2,339 people, but when the results of the cost analysis for each . student 1 people found that the number of students who withdraw registration materials to more than 4,852 people and is actually equal to the difference between the breakeven yield management instructional course.

Analysis of mission , program , activity (Activity) of the Bureau of General Education. Fiscal year 2010 found that the mission is the most advanced and the material support of education (graduates) are the academic mission. 59.98 percent.

Productivity analysis of teaching the material ledger with disbursement in the amount and the volume of paper equivalent to the amount of 65,300.00 baht 13.46, followed by the monochrome toner. Accounted for 11.14 percent of the amount of 54,040.00 baht respectively.

**คำสำคัญ:** วิเคราะห์ วัสดุ นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**Keyword:** The analysis Material Students Khon Kaen University.

## 1.บทนำ

การบริหารการศึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีผลต่อการบริหารทรัพยากรอย่างเหมาะสม มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ให้ความสำคัญกับวิชาศึกษาทั่วไป โดยจะเห็นได้จากประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 351/2544) เรื่องนโยบายการจัดรายวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป และที่สภามหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีมติเกี่ยวกับการจัดการศึกษาวิชาศึกษาทั่วไปไว้หลายครั้ง และท้ายสุดในการประชุมสภามหาวิทยาลัยขอนแก่นครั้งที่ 2/2547 เมื่อ

วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2547 ได้มีมติการจัดการวิชาศึกษาทั่วไป ดังนี้

1. ให้กำหนดกรอบรายวิชาศึกษาทั่วไปในทุกหลักสูตร ระดับปริญญาตรี ต้องสอดคล้องกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไป
  2. ให้พัฒนารายวิชาศึกษาทั่วไปให้มีเนื้อหาเชิงบูรณาการ และจัดเป็นรายวิชากลางของมหาวิทยาลัย
  3. ให้มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบ
- จากนโยบายดังกล่าว มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงได้มีการศึกษาและพัฒนาวิชาศึกษาทั่วไปที่เป็นวิชา

บูรณาการ มีเนื้อหาสอดคล้องกับปรัชญาและได้ประกาศใช้หลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้พัฒนาขึ้นมาจำนวน 22 รายวิชา โดยแบ่งตามกลุ่มวิชา คือ 1) กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ 5 รายวิชา 2) กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 11 รายวิชา 3) กลุ่มคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ 6 รายวิชา สำนักวิชาศึกษาทั่วไปได้เริ่มมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2549 เป็นต้นมาจนในปี พ.ศ. 2553 ครบ 5 ปี ทางสำนักวิชาศึกษาทั่วไปได้มีการปรับปรุงหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2553) โดยได้ปรับปรุงให้มีความทันสมัยขึ้นสอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการปรับปรุงใหม่ตามประกาศสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 3/2551 ลงวันที่ 4 เมษายน 2551 เรื่องกรอบคุณลักษณะบัณฑิต และนโยบายหลักด้านการผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น และให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 (Thai Qualifications Framework for Higher Education)(TQF: HEd)จากภารกิจที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มอบให้มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบ สำนักวิชาศึกษาทั่วไปมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่เปิดสอนวิชาศึกษาทั่วไปให้กับนักศึกษาของทุกคณะวิชา โดยมีนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนเป็นจำนวนมากในแต่ละภาคการศึกษา ส่งผลให้สำนักฯ มีความต้องการใช้ทรัพยากรเพิ่มมากขึ้น และได้รับจัดสรรงบประมาณและเงินรายได้ในการบริหารจัดการ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการบริหารงานในแต่ละปี ซึ่งในงบประมาณนั้นได้กำหนดรายจ่ายค่าวัสดุ เพื่อใช้ในการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนโดยการจัดหาของสำนักฯ ซึ่งเน้นความสำคัญการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับมหาวิทยาลัยระดับคณะ หน่วยงาน (1) โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าที่สุด จากการศึกษาค้นคว้าวัสดุทั้งหมดในสำนักวิชาศึกษาทั่วไปมีจำนวนมากกว่า 300 รายการ (งบประมาณที่จัดซื้อตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2549-2554) ดังนั้นจำเป็นต้องทราบการเบิกจ่ายวัสดุที่นำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อการควบคุมการเบิกจ่ายและบริหารการใช้วัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้ภาพรวมต่อการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษา

ทั่วไป มีจำนวนมากหรือน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับวัสดุที่ใช้ไปของปีงบประมาณ 2553 เพื่อวิเคราะห์การเพิ่มขึ้นหรือลดลงการใช้วัสดุเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับ และนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนและบริหารการใช้วัสดุรวมถึงการพิจารณาจัดสรรงบประมาณแต่ละปี เพื่อเป็นการวางแผนการใช้วัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม อีกทั้งยังสามารถเป็นฐานข้อมูลด้านการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารงบประมาณของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในอนาคตต่อไป

## 2. คำถามการวิจัย

การใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป มีจำนวนเพิ่มขึ้นหรือลดลง แยกการวิเคราะห์เป็นประเภทรายจ่ายค่าวัสดุ

## 3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์การใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป

## 4. ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาจากระบบฐานข้อมูลการรับเข้าและเบิกจ่ายวัสดุ ในระบบ KKUFMIS ต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 20 รายวิชา

## 5. วิธีดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือวัสดุที่นำไปใช้ในการเรียนการสอน จำนวนรายวิชาที่เปิดสอนในหลักสูตร พ.ศ.2548 จำนวน 20 รายวิชา และมีนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนทั้งสิ้นจำนวน 20 รายวิชา

จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไปประจำปีการศึกษา 2553 จำนวน 20 รายวิชา มีจำนวนทั้งหมด 22,783 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เป็นจำนวนตัวเลข

และหน่วยนับของรายการวัสดุแต่ละประเภทจากฐานข้อมูลในระบบ KKUFMIS ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2553 (2) (1 ต.ค.2552 ถึง 30 ก.ย.2553) ประกอบไปด้วยวัสดุประเภทต่างๆ ดังนี้

1. วัสดุการศึกษา
2. วัสดุสำนักงาน
3. วัสดุไฟฟ้าและวิทยุ
4. วัสดุคอมพิวเตอร์
5. วัสดุกีฬา
6. วัสดุงานบ้านและงานครัว
7. วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์

โดยใช้ข้อมูลเป็นจำนวนตัวเลขจากทะเบียนคุมใบเบิก ใบจ่ายวัสดุแต่ละประเภท มาวิเคราะห์เปรียบเทียบการเบิก และจ่ายวัสดุที่บุคลากรเบิกวัสดุไปใช้สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนทั้ง 20 รายวิชา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้บันทึกแสดงรายการรับวัสดุ และจ่ายวัสดุ ซึ่งเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลในระบบ KKUFMIS มหาวิทยาลัยขอนแก่น และใช้จำนวนตัวเลข ปริมาณ หน่วยนับ ราคาต่อหน่วย ของรายการวัสดุแต่ละประเภท ทำการวิเคราะห์ผลเป็นค่าสถิติร้อยละ และคิดเป็นจำนวนเงินของค่าวัสดุต่อจำนวนรายวิชาที่เบิกและจ่ายวัสดุแต่ละครั้งตามทะเบียนคุมวัสดุ โดยแยกจำนวนรายวิชาทั้งหมด 20 รายวิชา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล เช่น จำนวนตัวเลข ค่าร้อยละ ที่เบิกจ่ายวัสดุต่อการจัดการเรียนการสอนทั้ง 20 รายวิชา และใช้เกณฑ์ปันส่วนต้นทุน (Cost Driver) โดยวิธีของดวงมณี โกมารทัต (3) ในการวิเคราะห์ต้นทุนการผลิต ดังนี้

ใช้หลักการบัญชีต้นทุนรายกิจกรรมตามมาตรฐานของกรมบัญชีกลาง โดยวิธีของประวิตร นิลสุวรรณกุล (4) โดยศึกษาข้อมูลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อผลผลิตของนักศึกษาที่ลงทะเบียนรายวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

1. การกำหนดกิจกรรมหลัก (Functional Activities) ประกอบด้วยกิจกรรมตามภารกิจ 4 ด้าน คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. ผลผลิต (Output) จากกิจกรรมหลักคือการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3. เกณฑ์การปันส่วนต้นทุน (Cost Driver) เกณฑ์การปันส่วนค่าใช้จ่ายหน่วยงานหลักให้กับกิจกรรมหลัก

เนื่องจากหน่วยงานมีกิจกรรมหลัก 4 กิจกรรม มีจำนวนนักศึกษา บุคลากรและรายวิชาที่นักศึกษาจะต้องลงทะเบียนเรียน ทั้งหมด 20 รายวิชา จึงต้องปันส่วนต้นทุนให้กิจกรรมหลัก โดยใช้เกณฑ์การปันส่วนจากงบประมาณที่รายรับในแต่ละหมวดรายจ่าย ซึ่งผู้วิจัยใช้หมวดรายจ่ายค่าวัสดุต่อการจัดการเรียนการสอนทั้งหมด 20 รายวิชา ได้โดยอาศัยการประมาณอย่างมีหลักเกณฑ์ เช่น ค่าวัสดุสำนักงาน ใช้ไป ค่าถ่ายเอกสาร

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์และระบุตัวหลักต้นทุนกิจกรรม (Cost Driver) ข้อมูลต้นทุนจะมีประโยชน์มากขึ้นถ้าจะต้องมีการวิเคราะห์สาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้นทุนของกิจการนั้นเปลี่ยนแปลง ลักษณะต้นทุนต่อหน่วยของตัวหลักต้นทุน ซึ่งนอกจากจะใช้เป็นฐานในการคำนวณต้นทุนผลผลิตผ่านกิจกรรมต่างๆ แล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการควบคุมหรือลดต้นทุนของงบประมาณค่าวัสดุในปีงบประมาณถัดไป

ดังนั้น ได้คิดการคำนวณต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วยของค่าใช้จ่ายในการเบิกวัสดุไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน รายละเอียดกิจกรรม หมายถึง ประเภทวัสดุ มีทั้งหมด 8 ประเภท

ตัวหลักต้นทุน หมายถึง จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียน รายวิชาศึกษาทั่วไป 20 รายวิชา

อัตราต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วยของตัวหลักต้นทุน หมายถึง จำนวนเงินค่าวัสดุ ปี 2553 ทั้งหมด คูณด้วยจำนวนนักศึกษาทั้งหมดหารด้วยรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียน 20 วิชา

แทนค่า

$$\text{ค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน} = \frac{\text{งบประมาณค่าวัสดุทั้งหมดปี 2553}}{\text{จำนวนนักศึกษาทั้งหมดที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป}}$$

$$\text{ค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน} = \frac{255,000 \text{ บาท}}{22,783 \text{ คน}}$$

$$\text{ค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน} = 11.19* \text{ บาท ต่อรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียน 20 รายวิชา}$$

\*เป็นการใช้อัตราส่วนคิดเฉพาะงบดำเนินงาน ในส่วนของค่าวัสดุเท่านั้น ค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน ที่ลงทะเบียนเรียน จำนวน 20 รายวิชาของสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2553

## 5. ผลการวิจัย

### 1. ผลการวิเคราะห์การเบิกวัสดุแต่ละประเภทไปใช้ในการเรียนการสอนแยกตามกลุ่มวัสดุ

การเบิกวัสดุไปใช้ในการเรียนการสอนแยกตามกลุ่มวัสดุและจำนวนที่เบิกในแต่ละครั้ง แยกวิเคราะห์ตามประเภทวัสดุ คือวัสดุสำนักงาน วัสดุการศึกษา วัสดุไฟฟ้าและวิทยุ วัสดุคอมพิวเตอร์ วัสดุโฆษณาและการเผยแพร่ วัสดุงานบ้านงานครัว

ผลการศึกษา พบว่า วัสดุประเภทที่เบิกไปใช้ต่อการจัดการเรียนการสอนมากที่สุดคือ วัสดุสำนักงาน จำนวนเงิน 243,486.13 บาท ประเภทวัสดุที่เบิกมากที่สุดคือ กระดาษ รองลงมา วัสดุคอมพิวเตอร์ จำนวนเงิน 161,000.80 บาท ประเภทที่เบิกมากที่สุดคือผงหมึกแบบขาวดำ วัสดุกีฬา จำนวนเงิน 37,861.00 บาท ประเภทที่เบิกมากที่สุดคือ ลูกเบดมินตัน และวัสดุงานบ้านงานครัว จำนวนเงิน 16,227 บาท ประเภทที่เบิกมากที่สุดคือ น้ำดื่มตามลำดับ

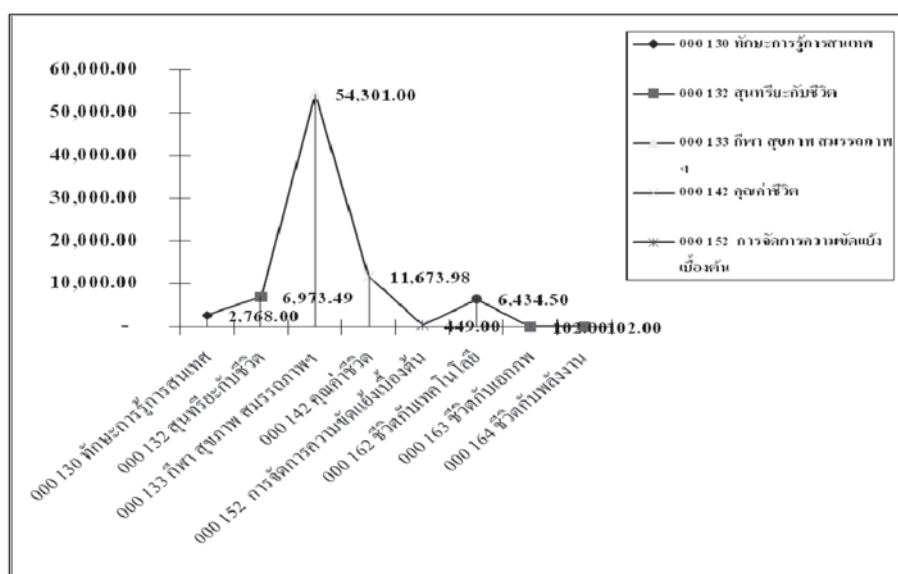
### 2. ผลการวิเคราะห์การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน ที่เบิกวัสดุไปใช้สำหรับการจัดการเรียนการสอน รายวิชาศึกษาทั่วไป

ผลการวิเคราะห์การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน (11.19 บาทต่อคน) มากที่สุดคือ รายวิชา 000 133 กีฬา สุขภาพ สมรรถภาพฯ มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจริง เท่ากับจำนวน 2,339 คน ผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษา 1 คน พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่เบิกวัสดุไปใช้มากกว่านักศึกษาที่ลงทะเบียนจริงเท่ากับ จำนวน 4,852 คน ซึ่งมีผลต่างที่ไม่คุ้มทุนต่อผลผลิตการจัดการเรียนการสอน รองลงมาคือรายวิชา 000 142 คุณค่าชีวิต มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจริง เท่ากับจำนวน 415 คน ผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษา 1 คน พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่เบิกวัสดุไปใช้มากกว่านักศึกษาที่ลงทะเบียนจริงเท่ากับจำนวน 1,043 คน ซึ่งมีผลต่างที่ไม่คุ้มทุนต่อผลผลิตการจัดการเรียนการสอน ในรายวิชาดังกล่าวมีการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมหลายกลุ่ม และในแต่ละกลุ่มใช้วัสดุที่แตกต่างกัน ทำให้มีการเบิกจ่ายวัสดุซ้ำซ้อนกับประเภทวัสดุที่จ่ายจริง (ดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน (11.19 บาทต่อคน) ที่เบิกวัสดุไปใช้สำหรับการจัดการเรียนการสอน รายวิชาศึกษาทั่วไป

| รายวิชาที่เปิดสอน                     | จำนวนเงิน        | ปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อ<br>จำนวนนักศึกษา 1 คน<br>(11.19 บาทต่อคน) | จำนวนนักศึกษา<br>ที่ลงทะเบียนจริง | ร้อยละ        |
|---------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| 000 111 ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร        | 454.55           | 41 คน                                                          | 855                               | 0.55          |
| 000 130 ทักษะการรู้สารสนเทศ           | 2,768.00         | 247 คน                                                         | 2,568                             | 3.32          |
| 000 132 สนทนาระยะกับชีวิต             | 6,973.49         | 623 คน                                                         | 1,016                             | 8.38          |
| 000 133 กีฬา สุขภาพ สมรรถภาพฯ         | 54,301.00        | 4,852 คน                                                       | 2,339                             | **65.22       |
| 000 142 คุณค่าชีวิต                   | 11,673.98        | 1,043 คน                                                       | 415                               | **14.02       |
| 000 152 การจัดการความขัดแย้งเบื้องต้น | 449.00           | 40.13 คน                                                       | 302                               | 0.54          |
| 000 162 ชีวิตกับเทคโนโลยี             | 6,434.50         | 575 คน                                                         | 1,028                             | 7.73          |
| 000 163 ชีวิตกับเอกภพ                 | 102.00           | 9 คน                                                           | 395                               | 0.12          |
| 000 164 ชีวิตกับพลังงาน               | 102.00           | 9 คน                                                           | 591                               | 0.12          |
| <b>รวมเป็นเงินทั้งสิ้น</b>            | <b>83,258.52</b> |                                                                |                                   | <b>100.00</b> |

\*\* เบิกวัสดุไปใช้มากกว่าค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนจริง



ภาพที่ 1 กราฟแสดงจำนวนเงินค่าวัสดุต่อจำนวนรายวิชาที่เบิกจ่ายวัสดุไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน

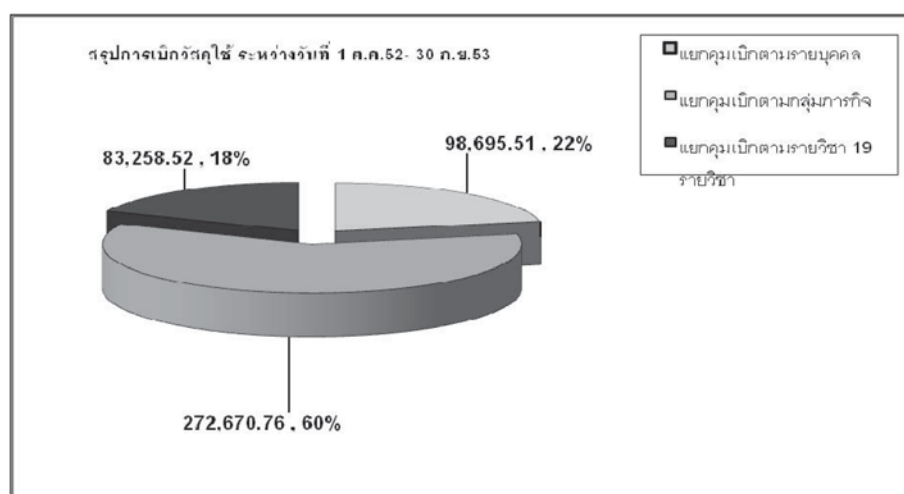
### 3. ผลการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอน สำนักวิชาศึกษาทั่วไปประจำปี งบประมาณ 2553

ผลการศึกษาภารกิจ / แผนงาน/กิจกรรม (Activity)  
ของสำนักฯ ปีงบประมาณ 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับ

จำนวนเงินที่เบิกจ่ายไปใช้พบว่าภารกิจที่ใช้วัสดุมากที่สุด  
คือสนับสนุนจัดการศึกษา(ผลิตบัณฑิต) (กลุ่มภารกิจ  
วิชาการ) คิดเป็นร้อยละ 59.98 ดูตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปภาพรวม จำนวน ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอน สำนักวิชาศึกษาทั่วไป  
ประจำปีงบประมาณ 2553

| ภารกิจ / แผนงาน/กิจกรรม (Activity)                                           | จำนวนเงินที่ใช้   | ร้อยละ        |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| สนับสนุนการผลิตบัณฑิต (กลุ่มภารกิจบริหารและแผนฯ)                             | 98,695.51         | 21.71         |
| สนับสนุนจัดการศึกษา(ผลิตบัณฑิต) (กลุ่มภารกิจวิชาการ)                         | 272,670.76        | 59.98         |
| สนับสนุน วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม<br>เผยแพร่วิชา 20 รายวิชา | 83,258.52         | 18.31         |
| <b>รวมเป็นเงินทั้งสิ้น</b>                                                   | <b>454,624.79</b> | <b>100.00</b> |



ภาพที่ 2 กราฟแสดงภาพรวม จำนวน ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอน สำนักวิชาศึกษาทั่วไป  
ประจำปีงบประมาณ 2553

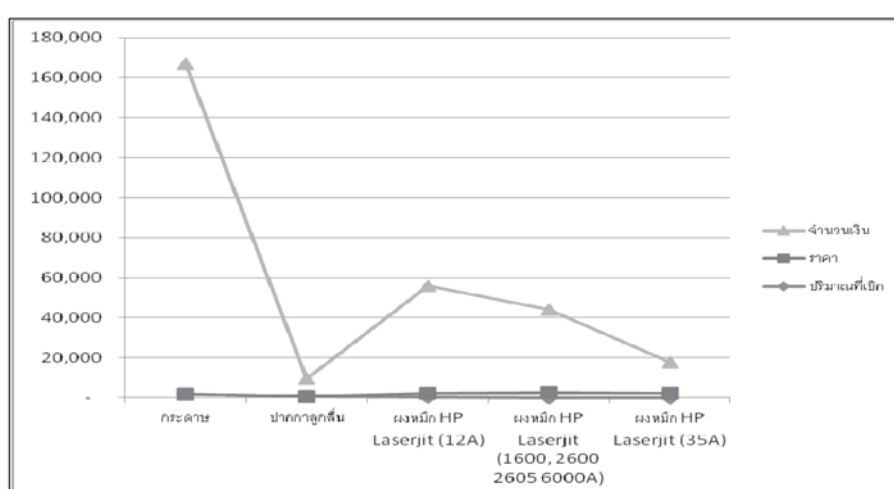
### 4. ผลการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอน ค่าวัสดุที่มีการเบิกจ่ายปริมาณที่มากที่สุด ประจำปี งบประมาณ 2553

ผลการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอน  
จำนวนวัสดุที่มีการเบิกจ่ายไปใช้ปริมาณที่มากที่สุด

ประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่า ประเภทวัสดุที่เบิกใช้มาก  
ที่สุดคือ กระดาษ คิดเป็นเงิน 65,300.00 บาท รองลงมาคือ  
ผงหมึกพิมพ์ขาวดำ HP Laser (12A) คิดเป็นเงิน 54,040.00  
บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 3 สรุปจำนวน ปริมาณที่เบิกวัสดุไปใช้โดยแยกประเภทวัสดุ

| ประเภทวัสดุ                                     | ปริมาณที่เบิก | ราคา     | จำนวนเงิน |
|-------------------------------------------------|---------------|----------|-----------|
| กระดาษ                                          | 1,740         | 5.00     | 65,300.00 |
| ปากกาถูกลิ้น                                    | 22            | 2.00     | 8,664.00  |
| ผงหมึกแบบขาวดำ HP Laser (12A)                   | 28            | 1,930.00 | 54,040.00 |
| ผงหมึกแบบขาวดำ HP Laser (1600, 2600 2605 6000A) | 16            | 2,595.00 | 41,520.00 |
| ผงหมึกแบบขาวดำ HP Laser (35A)                   | 8             | 1,980.00 | 15,840.00 |



ภาพที่ 3 กราฟแสดงการเพิ่มขึ้นและลดลงผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอนต่อจำนวนวัสดุที่เบิกจ่าย

## 6. อภิปรายผล

### 6.1 ผลการวิเคราะห์การเบิกวัสดุแต่ละประเภท

การเบิกวัสดุไปใช้ในการเรียนการสอนแยกตามกลุ่มวัสดุและจำนวนที่เบิกในแต่ละครั้ง แยกวิเคราะห์ตามกลุ่มวัสดุ คือ วัสดุสำนักงาน วัสดุการศึกษา วัสดุไฟฟ้าและวิทยุ วัสดุคอมพิวเตอร์ วัสดุโฆษณาและการเผยแพร่ วัสดุงานบ้านงานครัว

ผลการศึกษา พบว่า วัสดุประเภทที่เบิกไปใช้ต่อการจัดการเรียนการสอนมากที่สุดคือ วัสดุสำนักงาน จำนวนเงิน 243,486.13 บาท รองลงมา วัสดุคอมพิวเตอร์ จำนวนเงิน 161,000.80 บาท และวัสดุกีฬาจำนวนเงิน 37,861.00 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (5) ได้วิจัยเรื่องการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายงบดำเนินงาน (ค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ) และการเบิกใช้วัสดุ สำนักทะเบียนและประมวลผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548–2549 (5) โดย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายงบดำเนินงาน หมวดค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย และศึกษาการเบิกใช้วัสดุของฝ่ายต่างๆ ในสำนักทะเบียนและประมวลผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548–2549 โดยรวบรวมข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณจากทะเบียน คุมยอดเงิน ฎีกาเบิกเงิน และรายละเอียดประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548–2549 และรวบรวมข้อมูลการเบิกใช้วัสดุของฝ่ายต่างๆ จากบัญชีคุมวัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548–2549 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ซึ่งผลการวิจัยการใช้จ่ายงบประมาณ พบว่า ปี พ.ศ.2548–2549 มีการเบิกจ่ายงบประมาณงบดำเนินงาน หมวดค่าใช้สอย มากที่สุด รองลงมาได้แก่ค่าวัสดุ ส่วนค่าตอบแทน มีการเบิกจ่ายน้อยที่สุด ประเด็นสำคัญของงานวิจัยที่สอดคล้องมากที่สุด คือ การเบิกจ่ายงบประมาณหมวดค่าวัสดุ พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

มีการเบิกจ่ายมากที่สุด คือ ค่าวัสดุไฟฟ้า/วิทยุ รองลงมา ได้แก่ วัสดุสำนักงาน และวัสดุคอมพิวเตอร์ ส่วนปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 มีการเบิกจ่ายมากที่สุด คือ ค่าวัสดุสำนักงาน รองลงมา ได้แก่ วัสดุคอมพิวเตอร์ และวัสดุไฟฟ้า/วิทยุ เมื่อพิจารณาการเบิกจ่ายค่าวัสดุจำแนกตามฝ่าย พบว่า สำนักงานเลขานุการ มีการเบิกจ่ายค่าวัสดุ มากที่สุด

## 6.2 ผลการวิเคราะห์ค่าวัสดุที่เบิกวัสดุไปใช้สำหรับการจัดการเรียนการสอน รายวิชาศึกษาทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า วัสดุที่เบิกไปใช้ต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชา 000 111 ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ ปากกาเมจิก คิดเป็นร้อยละ 38.84 รองลงมาคือ แฟ้มขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 33.66 และ กระดาษปรี๊ฟแผ่นใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 27.55 ตามลำดับ รายวิชา 000 130 ทักษะการรู้สารสนเทศคือ วัสดุคอมพิวเตอร์ ได้แก่ หมึกพิมพ์ HP (35A) คิดเป็นร้อยละ 71.53 รองลงมาคือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80 แกรม คิดเป็นร้อยละ 18.42 ตามลำดับ รายวิชา 000 132 ชีวิตกับสุนทรียะ คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ 100 ปอนด์ คิดเป็นร้อยละ 64.53 รองลงมาคือ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80 แกรม คิดเป็นร้อยละ 14.63 ตามลำดับ รายวิชา 000 133 กีฬา สุขภาพ สมรรถภาพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตคือ วัสดุกีฬา ได้แก่ ลูกเบดมินตัน คิดเป็นร้อยละ 26.41 รองลงมาคือ วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์ ได้แก่ เข็มขัด(รัดคาง) คิดเป็นร้อยละ 76.03 ตามลำดับ รายวิชา 000 142 คุณค่าชีวิต คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80 แกรม คิดเป็นร้อยละ 13.11 ที่เย็บกระดาษพร้อมที่แฉะ NO.8 คิดเป็นร้อยละ 11.39 รองลงมาคือ วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์ ได้แก่ น้ำยาฆ่าเชื้อ สำหรับล้างห้องน้ำภายในวัดเข้าค่ายในรายวิชา คิดเป็นร้อยละ 10.90 ตามลำดับ รายวิชา 000 152 การจัดการความขัดแย้งเบื้องต้น คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80 แกรม คิดเป็นร้อยละ 45.43 รองลงมาคือ วัสดุคอมพิวเตอร์ ได้แก่ แผ่น CD-R คิดเป็นร้อยละ 37.86 ตามลำดับ รายวิชา 000 162 ชีวิตกับเทคโนโลยี คือ วัสดุคอมพิวเตอร์ ได้แก่ Handy drive 2GB คิดเป็นร้อยละ 92.92 รองลงมาคือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ แฟ้มสอดแบบกระดุมปิด คิดเป็นร้อยละ 6.71 ตามลำดับ รายวิชา 000 163 ชีวิตกับเอกภพ คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80

แกรม คิดเป็นร้อยละ 83.33 และรายวิชา 000 164 ชีวิตกับพลังงาน คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80 แกรม คิดเป็นร้อยละ 100.00 ตามลำดับ

## 6.3 ผลการวิเคราะห์การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน (11.19 บาทต่อคน) ที่เบิกวัสดุใช้ในการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาที่เปิดสอน

ผลการวิเคราะห์การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน (11.19 บาทต่อคน) มากที่สุด คือ รายวิชา 000 133 กีฬา สุขภาพ สมรรถภาพฯ มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจริง เท่ากับจำนวน 2,339 คน แต่เมื่อนำผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษา 1 คน พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่เบิกวัสดุไปใช้ซ้ำซ้อนกับกิจกรรมกลุ่มในรายวิชาที่เพิ่มขึ้นเท่ากับจำนวน 4,852 คน ซึ่งมีผลต่างที่ไม่คุ้มทุนต่อผลผลิตการจัดการจัดการเรียนการสอน รองลงมาคือรายวิชา 000 142 คุณค่าชีวิต มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจริง เท่ากับจำนวน 415 คน แต่เมื่อนำผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษา 1 คน พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่เบิกวัสดุไปใช้ในกิจกรรมและโครงการเพิ่มขึ้นเท่ากับจำนวน 1,043 คน ซึ่งมีผลต่างที่ไม่คุ้มทุนต่อผลผลิตการจัดการจัดการเรียนการสอน

## 6.4 ผลการวิเคราะห์ภารกิจ แผนงาน กิจกรรมของสำนักวิชาศึกษาทั่วไป เบิกวัสดุใช้ในการจัดการเรียนการสอนของสำนักวิชาศึกษาทั่วไปประจำปีงบประมาณ 2553

ผลการศึกษาภารกิจ/แผนงาน/กิจกรรม (Activity) ของสำนักฯ ปีงบประมาณ 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเงินที่เบิกวัสดุไปใช้พบว่า ภารกิจที่ใช้วัสดุมากที่สุดคือสนับสนุนจัดการศึกษา(ผลิตบัณฑิต) (กลุ่มภารกิจวิชาการ) คิดเป็นร้อยละ 59.98

## 6.5 ผลการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอนเปรียบเทียบจำนวนวัสดุที่มีการเบิกจ่ายใช้ปริมาณที่มากที่สุด ประจำปีงบประมาณ 2553

ผลการศึกษาการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอนเปรียบเทียบจำนวนวัสดุที่มีการเบิกจ่ายใช้ปริมาณที่มากที่สุด ประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่า ประเภทวัสดุที่เบิกใช้มากที่สุดคือ กระดาษ คิดเป็นเงิน 65,300.00 บาท รองลงมาคือ ฟงหมึกแบบขาวดำ HP Laser (12A) คิดเป็นเงิน 54,040.00 บาท ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1.1 งบประมาณที่ตั้งไว้สำหรับงบประมาณที่เป็นหมวดรายจ่ายวัสดุจะมีการเพิ่มขึ้นหรือลดลง ควรมีการกำหนดภารกิจ แผนงาน โครงการที่ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2 งบประมาณที่ไม่สามารถวิเคราะห์ได้จากการเบิกจ่ายวัสดุที่ซ้ำซ้อนของการเบิกวัสดุไปใช้ในโครงการและกิจกรรมสำหรับการจัดการเรียนการสอน ควรมีระบบการติดตามสามารถควบคุมรายการวัสดุบางประเภทได้และมีนโยบายชัดเจนในการกำหนดงบประมาณสำหรับการจัดกิจกรรมในรายวิชาที่มีการใช้วัสดุเพิ่มขึ้นจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรร เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า คุ้มทุนต่อผลผลิตในการใช้ทรัพยากร

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ) และการเบิกใช้วัสดุต่อการผลิตบัณฑิต ของสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

## 8. เอกสารอ้างอิง

- (1) มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2548). รายงานการพัฒนา ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ระบบพัสดุ ระบบการเงิน ระบบบัญชีกองทุน ลักษณะ 3 มิติ เกณฑ์คงค้าง และระบบบัญชีต้นทุนรายกิจกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2545 – 2546. (เอกสารอัดสำเนา).
- (2) กองแผนงาน. (2554). รายงานการวิเคราะห์ต้นทุนต่อผลผลิตประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- (3) ดวงมณี โกมารทัต. (2548). การบัญชีต้นทุน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (4) ประวิตร นิลสุวรรณกุล. (2544). ตัวอย่างการปฏิบัติตามต้นแบบ ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชีกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ สำหรับผู้ปฏิบัติในมหาวิทยาลัย/สถาบันรัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักนโยบายและแผนอุดมศึกษา, ส่วนวิเคราะห์งบประมาณ.
- (5) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2549). การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ) และการเบิกใช้วัสดุ สำนักทะเบียนและประมวลผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 – 2549. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



## R2R Happiness

ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์\*

<sup>1</sup>อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*Correspondent author: [rpinyo@kku.ac.th](mailto:rpinyo@kku.ac.th)

ในบทความนี้ ผู้เขียนขอแนะนำงานเขียนแบบอ่านสบายๆ ว่าด้วยหัวข้อที่เริ่มเป็นที่กล่าวขาน เริ่มมีการทำวิจัย มีการนำมาพัฒนาองค์ระหนึ่งแล้ว นั่นคือเรื่องความสุข (Happiness) ในส่วนของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเอง ผู้เขียนได้เริ่มเอาแนวคิดเรื่องความสุข (Happiness) โดยได้เริ่มชักชวนนักศึกษานำเอาแนวคิดนี้เอาไปพัฒนาผสมผสานกับ Appreciative Inquiry (AI) ซึ่งคือแนวทางการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ที่สามารถนำมาใช้เป็นระเบียบวิธีวิจัย R2R และการวิจัยสถาบันได้ โดยในบทความนี้ผู้เขียนขอกล่าวถึง AI จากนั้นจะเป็นการเล่าถึงวิธีคิดเรื่องความสุข จากนั้นจะสาธิตวิธีการวิจัยเรื่องความสุข โดยทำในรูปแบบของการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่เข้าใจง่าย สามารถเอาไปประยุกต์ทำได้จริง และผู้เขียนขออนุญาตใช้ภาษาต่างๆ ในการนำเสนอ เริ่มเลยนะครับ

ผมสอน Appreciative Inquiry (AI) ซึ่งคือกระบวนการค้นหาสิ่งดีๆ ร่วมกัน โดยเชื่อว่าทุกสิ่ง ทุกอย่าง ทุกระบบ ทุกคน มีเรื่องราวดีๆ ซ่อนเร้นอยู่เสมอ

ดูอะไรดีๆ คิดบวกไหมครับ จริงๆ แล้ว AI ต่อยอดมาจากจิตวิทยาบวก (Positive Psychology) และในการสอน AI ทุกครั้ง ผมจะสอนพื้นฐานทฤษฎี Positive Psychology ด้วย ก็คือเล่าให้ฟังนั่นแหละ แต่ถ้ามีเวลาชวหน่อย

ผมก็จะสอนแบบ Workshop ครับ ผมก็จะประยุกต์หลักของ Happy 8 หรือความสุขแปดประการมาสอน (หรือบางครั้งเราเรียกว่า Happy Workplace)

หลักการของ AI คือเราเชื่อว่าทุกคนมีความสุข มีเรื่องราวดีๆ ที่สามารถแบ่งปันกันได้ วิธีการของผมไม่ได้เน้นการเชิฐ ผู้มีประสบการณ์ความสุข ในรูปแบบต่างๆ มาบรรยายนะครับ ไม่ได้เอาวิธีการของใครจากภายนอกองค์กรของผู้เรียนมาใช้ หากแต่ใช้วิธีการถามคำถามแบบ AI เพื่อดึงเรื่องเล่าความสุขทุกคนออกมา แล้วต่อยอดเป็นกิจกรรมทำต่อไปเลย



Cr: <http://www.smh.com.au/news/technology/biztech/google-named-australias-best-place-to-work/2009/04/29/1240982266605.html>

Happy 8 คือความสุขแปดประการครับ ผมยกตัวอย่างง่ายๆ เช่น เรื่อง Happy Money นี่เป็นเรื่องโลกแตก ที่หลายองค์กรไม่ได้พูดถึงครับ บางโรงงานผมไปทำ AI Happy 8 ก็ได้เรื่องครับ ตกใจคนงานจำนวนมาก มากจริงๆ เป็นเหยื่อของหนี้นอกระบบครับ พอถามว่า ช่วยเล่าประสบการณ์ที่ดีที่สุด ตอนที่คุณมีความสุขเกี่ยวกับเงิน จะได้คำตอบเช่น ใช้หนี้หมด ผมจะโยงต่อ ใครเป็นไอ้คอด เรื่องความสุขด้านการเงิน ในที่นั้นก็มักจะมีใครสักคน เช่น มีพี่หัวหน้าคนหนึ่งในโรงงานที่ผมไปมา ปรากฏว่าเป็นตัวอย่างของคนสู้ชีวิต สามีพิการทำงานไม่ได้ เป็นหนี้นอกระบบ แล้วใช้หมด ผมก็เชิญมาเล่าครับ ปรากฏว่า ขอโทษ พี่แกเล่ายังกับคนจบ MBA ด้านการเงิน (ผมจบสาขานี้ในระดับปริญญาโท)

"มันต้องแบ่งหนี้ ต้องไปเจรจาเอาตรงนี้ไปใช้ตรงนี้...." ที่สุดเราก็เชิญไอคอลลานี่เป็น "ปราชญ์โรงงานด้านการเงิน" ให้เขาเป็นคนให้คำปรึกษาเพื่อนๆ ที่ติดหนี้อยู่

ล่าสุดประทับใจมากฯ สอนป.โท MBA มีนักศึกษาท่านหนึ่งมีคุณพ่อคุณแม่เป็นชาวนา ผมไม่แปลกใจว่าทำไมจึงมีลูกที่เรียน MBA ได้ เขาเล่าว่า "คุณแม่ดีมากค่ะ พอทำนาได้แล้ว แม่จะขอตั้งค้พ่อส่วนหนึ่ง หักไว้เลย แล้วขึ้นรถมากรุงเทพฯ เพื่อซื้อทองเก็บไว้"

เอาแค่ความรู้เรื่องการเงิน ที่ทำให้คนในองค์กรมีความสุขมันมี แต่มีเป็นจุกๆ เป็นคนๆ ที่ถ้าเราดึงออกมาได้แล้วจะเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับคนในเศรษฐกิจนั้นๆ บรรพชนทั้งนั้น องค์กรระบบ และการสร้างตัวแบบชาวบ้านๆ ที่บอกจริงๆ ว่าตำรา MBA การเงินไม่มีปรากฏครับ และถ้าคนในองค์กรแก้ปัญหา หรือมีทางออกเรื่องการเงิน เอาแค่เรื่องเดียวนี้แหละ เราจะสามารถทำอะไรได้อีกเยอะ เพราะคนจะมีสุขภาพจิตดีเยี่ยม ไม่งั้น คุณจะได้คนสติแตกเต็มโรงงาน มาทำงานก็จินตนาการเอาเองว่ามันจะไปไกลแค่ไหน ใครจะมีใจมาเพิ่มผลผลิตให้คุณ และของอย่างนี้เป็นอะไรที่ "บังตา" องค์กรอยู่ครับ



Cr: <http://lolationgson.wordpress.com/2010/04/11/blog-post-15/>

เป็นอย่างที่วิชา AI ว่าไว้ ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในระดับเศรษฐกิจใด ล้วนมีเรื่องราวดีๆ ซ่อนเร้นอยู่ เรื่องราวต่างๆ ล้วนสามารถสร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้

นี่แค่ Happy Money ครับ มาดูเรื่อง Happy Soul หรือเรื่องความสุขด้านจิตวิญญาณ ถ้าจะถามแบบ AI เราถามว่า "ลองนึกถึงประสบการณ์ที่ทำให้เราเบิกบาน มีความสุข ประมาณอัมบอญ" ให้เล่ามาหนึ่งเหตุการณ์ เช่นผมเจอพี่ท่านหนึ่งจบวิศวะจุฬา ไม่เคยเลย ตั้งแต่รู้จักกัน ว่าพี่จะสนใจศาสนา วันหนึ่งพี่ก็มาบอกว่า "ผมไปฝึกเป็นครูสมาธิ ไปฝึกอยู่หกเดือน ทุกวัน" ผมถึงอ้าปากค้าง เพราะว่าไม่น่าเชื่อ อย่างพี่เธอไปนั่งสมาธิ ที่สุดก็เข้าใจ "มีวันหนึ่งผมไปวัด ไปทำบุญ หลวงพ่อก็ชวนไปฝึกสมาธิ (โครงการหลวงพ่อวิรัช)... นั่งทุกเย็น พี่ก็บอกหลวงพ่อกว่าผมไม่ว่างๆ ผมเป็นอาจารย์มีงานเยอะ" หลวงพ่อก็ยิ้มแล้วตอบท่านพี่ว่า "ไม่ว่าง ก็ไม่ว่าง"..... โอ้โฮ ภัยบุญ ผมคิดได้เลย... แล้วพี่ท่านก็เปลี่ยนไปเป็นคนที่น่าเคารพ เป็นครูทางธรรมของผมได้ ตอนหลังผมใช้วิธีเดินนี้ไปพูด ก็เข้าทำครัวหลายคนได้คิดเรื่องการแบ่งเวลาให้จิตวิญญาณของตัวเองได้



Cr: <http://www.cleaus.com/spirituality/>

เพื่อนรักคนหนึ่งของผม ขณะที่ผมกำลังโดดเล่นอยู่ในวงการ OD ทำ AI ระเบิดเถิดเทิง มีคนเชิญแขก วันหนึ่งเรานั่งคุยกัน พี่คนที่เข้าวัดก็มาปรายกับผม "ภัยบุญ.. แน่ใจหรือว่าชาติหน้าจะได้เกิดเป็นมนุษย์อีก." ผมฟังแล้วขนลุก เมื่อปีที่แล้วผมเลยไปบวชอยู่สามเดือนนี้แหละครับ

สำหรับพนักงาน ก็มีหลายแบบ บางคนมีความสุขที่ได้พาครอบครัว ไปทำบุญด้วยกัน บางคนถึงกับไม่มีเลยนึกไม่ออก ลองให้เขาเล่าปรากฏว่าสามี่ฝรั่งเป็นมะเร็ง

คุณพ่อมีปัญหาทางจิต อาจารย์จะช่วยให้ยังไง... เกินที่วิชาผมจะช่วยให้ คุณอยู่แถวไหน ก็แถวสิงห์บุรี ก็วัดป่าอัมพวัน ใจ หาหลวงพ่อร์มแล้วก็เลยฝากเพื่อนที่เคยไปพาไปเลย ผมบอกเขาบางครั้ง มีอะไรที่มองไม่เห็นเช่นโรคกรรม ที่ความรู้



Cr: <http://www.flickrriver.com/photos/tags/hulahoop/interesting/>

สมัยใหม่จัดการไม่ได้ บางทีไปหาพระท่านอาจช่วยแบ่งเบา ให้ใจเรามีความสดชื่นไปอีกแบบได้ และอาจค้นพบหนทางใหม่ในชีวิตได้

Happy Body ครับ เรื่องความสุขเรื่องสุขภาพร่างกาย ก็บอกให้เขาหลงเล่าเหตุการณ์ที่ทำให้เขามีความสดชื่น ร่างกายแข็งแรง แถมถามถึง Idol ไอดอล ของเขาด้วย (บางครั้งให้เล่าเรื่องเขาเองนี่ก็ไม่ออก ผมเลยให้นึกถึง Idol คนที่เป็นแบบอย่างต่อเขาในเรื่องนั้นๆ)

สำหรับผมเองผมนึกถึง Idol คนหนึ่ง ที่โรงงานในนครสวรรค์ ที่เคยสุขภาพแย่มากๆ แต่ต่อมาเห็นคนเล่นฮูลาฮูป เลยเอามาเล่นบ้าง 10 นาทีก่อนเข้าทำงานในสายการผลิต และหลังเลิกงานปรากฏว่า สุขภาพดีสุดๆ ไปเลย พอฟังเรื่องเล่าเสร็จ ผมก็ถามว่าในห้องชอบเรื่องของใครที่สุด จำนวนมากชอบ

เรื่องของพี่ท่านนี้ มารวมตัวกันฮูลาฮูปนาทีเดียว ก็เกิดกลุ่มฮูลาฮูปขึ้นมา

เอาล่ะ วันนี้ผมพอสาม Happy ก่อน ว่าจะเขียนต่ออีกสองสามตอน จะได้ว่า Happy ทั้งหมด รวมทั้งจะครอบคลุมถึงทฤษฎี Positive Psychology ที่ผมได้เชื่อมโยงเข้ากับ การทำ Happy 8 Workshop แบบ AI ด้วยครับ

การทำกิจกรรม AI Happy 8 สรุปแล้วเราเอาแนวคิด Happy 8 เป็นตัวตั้งจากนั้นอาจารย์กับลูกศิษย์ช่วยกันเล่าความสุขในแง่มุมต่างๆ ไปทีละ Happy โดยแบ่งเป็นกลุ่ม เมื่อเขาเล่าประสบการณ์ที่ดีที่สุดในแต่ละ Happy แล้ว ผมจะบอกให้เขาเลือกตัวแทน ออกมาแบ่งปันเรื่องเล่าของความสุข Happy นั้น จากนั้นพอเป็นโครงการ OD จริงๆ ก็จะทำให้เลือกความสุขที่ได้เจอระหว่างการคุยกันไปขยายผล ในระดับครอบครัวบ้าง ในที่ทำงานบ้าง โดยนัดมาคุยกัน และนำเสนอต่อที่ประชุมในระยะเวลาต่อมาอาจสักเดือนหนึ่ง

ทั้งหมดนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือเป็นการวางพื้นฐานการสอน AI ของผม ในแบบภาคปฏิบัติ คือให้สัมผัสความสุขจริงๆ เลย ลองขยายความสุขจริงๆ มีกิจกรรมจริงๆ ขณะเดียวกันก็สอดแทรกความรู้ด้าน Positive Psychology แถมธรรมะไปด้วย ใครเข้า Workshop นี้จะรู้จักเพื่อนที่ นื่องในองค์กรมากขึ้น ว่าเขามีวิถีชีวิตอย่างไร และถ้าเอาทำด้านการบริหารธุรกิจ การตลาด จะทำให้คุณค้นพบวิถีชีวิต (Lifestyle "ไลฟ์สไตล์") ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการตลาด การสร้างโอกาสด้านธุรกิจ เรียกว่าทำได้ทุกบริบท แต่ที่สำคัญจะเป็น Workshop ที่ทำให้คนรู้จักตัวเองมากขึ้น พร้อมเห็นทางออกในปัญหาที่ไม่ค่อยมีใครพูดครับ

สุดท้าย เนื่องจากผมค้นพบว่า Appreciative Inquiry เป็นตัวช่วยอย่างมาก ในการดึงเรื่องราวดี ๆ ออกมา ผมเลยอยากมี Happy ที่ 9 คือ Happy Appreciative Inquiry คือทำ AI ให้เป็นครบ ซึ่งจะเป็นตัวเสริมให้เกิดสุขได้อย่างดี ด้วยการดึงศักยภาพของ สิ่งที่มีอยู่ AI จึงเป็น Happy ที่ 9 ได้ครับ

อ้อ สำหรับแนวคิด Happy 8 มีคนทำเป็น Poster สวยงามมากๆ ครับ ผมเจอใน Facebook



Cr: Sook Magazine

## บรรณาธิการแถลง

สวัสดีค่ะ

วารสารวิจัยสถาบัน มข. ฉบับนี้เป็นฉบับที่ 1 ของปีที่ 2 ของวารสารวิจัยสถาบัน มข. หรือเป็นฉบับที่ 4 ของวารสารวิจัยสถาบัน มข. ทั้งหมด และยังคงเน้นงานวิจัยสถาบันของทุกหน่วยงานและทุกองค์กรที่พัฒนาองค์กร และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในการดำเนินการขององค์กร เพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร และการแข่งขัน หรือความก้าวหน้าขององค์กร เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดขององค์กร ซึ่งกองบรรณาธิการมีความหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารวิจัยสถาบัน มข. จะเป็นเวทีแลกเปลี่ยน เรียนรู้และพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการด้านการวิจัยสถาบัน เพื่อเป็นฐานความรู้ให้ท่านสมาชิกหรือผู้อ่านทุกท่านได้นำไปพัฒนาต่อยอด และขยายผลเพื่อการพัฒนาองค์กรของประเทศให้มีความยั่งยืน และก้าวหน้าต่อไป การอ้างอิงในการเขียนบทความเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ที่ถูกอ้างอิงมีความภาคภูมิใจ และมีกำลังใจในการทำงานวิจัยสถาบันอย่างต่อเนื่อง และการขออนุญาตผู้วิจัยก่อนนำผลการวิจัยไปใช้ในองค์กรจะช่วยให้ผู้วิจัยเกิดปิติ และมีเครือข่ายในการช่วยกันและร่วมมือกันในการต่อยอดขยายผลงานวิจัย การสร้างวัฒนธรรมดังกล่าวจะช่วยให้งานวิจัยสถาบันของประเทศไทยมีความรุ่งเรือง และก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดด กองบรรณาธิการขอเป็นกำลังใจให้นักวิจัยสถาบันทุกท่านในประเทศไทยได้ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมในการอ้างอิงงานวิจัยสถาบันหรืองานวิชาการของกันและกันให้กว้างขวาง เพื่อเป็นกำลังใจในการพัฒนางานวิจัยสถาบันซึ่งกันและกัน

นอกจากนี้ทางคณะกรรมการดำเนินการวิจัยสถาบัน มข. ยังได้จัดการประชุมวิจัยสถาบันระดับชาติในเรื่อง การวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ในระหว่างวันที่ 4-5 สิงหาคม 2557 นี้ จึงใคร่ขอเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ถึงนักวิจัยสถาบันทุกท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนางานวิจัยสถาบันด้วยกัน โดยท่านสามารถดูข้อมูลได้ที่ [www.irc.kku.ac.th](http://www.irc.kku.ac.th)

ท้ายนี้วารสารวิจัยสถาบัน มข. ฉบับนี้ ได้นำเสนอบทความวิชาการด้านวิจัยสถาบัน ที่เน้นความหลากหลาย ลักษณะหน่วยงาน และหลากหลายประเด็น ที่จะช่วยให้เกิดการนำไปสู่กระบวนการพัฒนาองค์กรในมิติต่างๆ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เจียมจิต แสงสุวรรณ



ISSN 2350-9163

## วารสารวิจัยสถาบัน มข.

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน พ.ศ. 2557

### สารบัญ

|                                                                                                                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| การพัฒนากระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น<br>เฉลิมพงษ์ พงษ์ประชา.....                                                                                                                       | 1  |
| การวิเคราะห์การใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น<br>ทีติฐา คำปัญญา.....                                                                                                   | 17 |
| การพัฒนาการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในกิจกรรมการได้รับความรู้และ<br>ช่วยเหลือมารดาหลังคลอด ในหอผู้ป่วยหลังคลอด<br>พรเพ็ญ ปทุมวิวัฒนา ณัฐญา จาตุรัตน์ เจษฎา ถิ่นคำรพ และกุสุมา ชูศิลป์..... | 27 |
| ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่<br>อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี<br>วารี บุญหมั่น.....                                                                              | 36 |
| ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนของงานวิชาการ<br>คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม<br>เสาวลักษณ์ เรียงพรม บพิธ บุปผโชติ และศิริลักษณ์ วงศ์เกษม.....                        | 46 |
| การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์<br>อุดมลักษณ์ บำรุงญาติ และขวัญนกร สอนหมั่น.....                                                               | 55 |
| การพัฒนาระบบบัตรคิวต้นทุนต่ำโดยประยุกต์ใช้ Open Source Software กรณีศึกษา: โรงพยาบาลแม่สะเรียง<br>อาคม ไทยเจริญ.....                                                                                                   | 65 |
| <b>ปกิณกะ</b>                                                                                                                                                                                                          |    |
| R2R Happiness<br>ภิญโญ รัตนพันธุ์.....                                                                                                                                                                                 | 72 |



## รายละเอียดประกอบการจัดส่งบทความวิจัยสถาบัน

### สถานที่ส่งบทความ

กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักงานอธิการบดี อาคาร 2 ชั้น 2 มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
123 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002  
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร (043) - 203177

หรือส่งไฟล์ต้นฉบับ พร้อมทั้งกรอกข้อมูลลงในแบบนำส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ลงวารสารวิจัยสถาบัน  
มข. แนบบทความจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สมัครได้ที่ [www.irj.kku.ac.th](http://www.irj.kku.ac.th)

สอบถามเพิ่มเติมที่ : รัชณี รุ่งวงษ์ โทร.089-7131387, คุณสุณิษา แสงเหลา โทร. 084-6426702

สามารถดาวน์โหลดแบบนำส่งบทความได้ที่ <http://irj.kku.ac.th> (หมวดวารสารวิจัยสถาบัน มข.)

หากบทความของท่านผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) และได้รับการตีพิมพ์ลงวารสารแล้ว  
ผู้ส่งบทความจะได้รับเล่มวารสารที่บทความนั้นลงตีพิมพ์ จำนวน 2 เล่ม

### ประเภทของบทความที่รับพิจารณาตีพิมพ์

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 และใส่หมายเลขบรรทัดโดยให้เริ่มต้นใหม่ใน  
แต่ละหน้า 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 ชื่อเรื่องภาษา  
อังกฤษให้พิมพ์ชิดขอบซ้ายของหน้ากระดาษด้วยอักษรตัวหนาขนาด 12 พอยต์
5. ชื่อผู้พิมพ์ทุกคน และหน่วยงานที่สังกัด (ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ) และอีเมลล์ของผู้พิมพ์ที่นำส่ง  
บทความ
6. บทคัดย่อภาษาไทย และบทคัดย่อภาษาอังกฤษ บรรทัดแรกจัดย่อหน้า และมีความยาวไม่เกิน 18 บรรทัด
7. คำสำคัญ เป็นคำสำคัญในบทความ ไม่เกิน 5 คำ
8. การเขียนคำศัพท์ ใช้ศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน
9. กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) เป็นกิตติกรรมประกาศทุนสนับสนุนการวิจัย
10. ภาพและตาราง พิมพ์ชิดซ้ายหน้ากระดาษ สำหรับตาราง ใช้คำว่าตารางที่ ต่อด้วยหมายเลขตาราง ตามด้วย  
คำอธิบายตาราง จัดวางอยู่ด้านบนเหนือตาราง ในกรณีที่เป็นการทบทวนวรรณกรรม หรือ บทความวิชาการ  
ให้บอกแหล่งที่มาของตาราง โดยพิมพ์บอกไว้ใต้ตาราง เช่น เดียวกันกับการอธิบายตัวอย่างที่ใช้ในตาราง  
ส่วนภาพ ให้ใช้คำว่าภาพที่ ต่อด้วยหมายเลขภาพ ตามด้วยคำอธิบายภาพ จัดวางอยู่ด้านล่างใต้ภาพ

11. การอ้างอิงแทรกในเนื้อหาของบทความ ใช้แบบตัวเลข เช่น ญาติ และคณะ (9) ได้เสนอรูปแบบ..... หรือระบบในการจัดเก็บเอกสาร.....(1-3, 7, 15) เป็นต้น
12. การเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ เอกสารอ้างอิงท้ายบทความต้องเป็นเอกสารที่มีการอ้างอิงในเนื้อหาของบทความ โดยจัดพิมพ์ชื่อบริษัทของหน้ากระดาษเรียงลำดับตามลำดับหมายเลขเอกสารอ้างอิงที่ได้อ้างอิงในเนื้อหาของบทความ และใช้รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงเช่นเดียวกันกับ วารสารวิจัย มข.  
<http://resjournal.kku.ac.th>

#####



KKU isr.j. 2014; 2(3) : 27-35

<http://irj.kku.ac.th>

## การพัฒนาการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยให้ครอบครัวมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการได้รับความรู้และช่วยเหลือมารดาหลังคลอด ในหอผู้ป่วย หลังคลอด

### Development of a program to promote breastfeeding by providing education to families to support the mother in the maternity ward

พรเพ็ญ ปทุมวิวัฒนา<sup>1\*</sup> ณฐิญา จาตุรัตน์<sup>2</sup> เจษฎา ถิ่นคำรพ<sup>3</sup> กุสุมา ชูศิลป์<sup>4</sup>

Pornpen Pathumwiwatana, Natiya Jaturat, Jedsada Thinkhamrop, Kusuma Chusilp.

<sup>1</sup>พยาบาลเชี่ยวชาญ แผนกการพยาบาลสูติ-นรีเวชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น<sup>2</sup>พยาบาลชำนาญการพิเศษ แผนกการพยาบาลสูติ-นรีเวชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น<sup>3</sup>ศาสตราจารย์ ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น<sup>4</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*Correspondent Author: ponpen3512@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยกึ่งทดลอง(Quasi-experimental research) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวย(exclusive breastfeeding) โดยให้สามี ย่าและยายมีส่วนร่วมในกิจกรรมการช่วยเหลือมารดาและรับฟังความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในหอผู้ป่วยหลังคลอด(2ข) โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่นตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือน สิงหาคม 2555 และติดตามการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวย ในระยะตั้งแต่1-2 สัปดาห์หลังคลอด 2 เดือน 4 เดือน และ 6 เดือนตั้งแต่เดือนเมษายน 2555 ถึง เดือน เมษายน 2556 ได้กลุ่มทดลอง 68 ราย กลุ่มควบคุม 59 ราย กลุ่มควบคุมได้รับการบริการตามปกติ ส่วนกลุ่มทดลองให้สามีหรือย่า ยายเข้าร่วมกิจกรรมรับฟังความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่และฝึกการช่วยเหลือมารดาหลังคลอดตั้งแต่เวลา 8.00-24.00น.ทุกวัน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองเป็นแผนการสอนและ โปรแกรมเพาเวอร์พอยท์ (power point) ความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ แบบบันทึกรายการ แบบประเมินความรู้ก่อนและหลังการสอน แบบประเมินทัศนคติเรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ประเมินติดตามการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยการนัดติดตามที่คลินิกนมแม่ในช่วง1-2 สัปดาห์เพื่อเสริมพลังอำนาจ (empowerment) และสอนทักษะการปั๊มนมแม่แก่มารดาทั้งสองกลุ่มและติดตามการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ด้วยวิธีโทรศัพท์สอบถามในระยะทารกอายุ 2 เดือน 4 เดือนและ 6 เดือน

ผลการวิจัยพบว่าก่อนการสอนประเมินความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ของสามีหรือย่า ยายของมารดาหลังคลอดทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองอยู่ในเกณฑ์ต่ำค่าเฉลี่ย 0.22และ0.13 หลังการสอนประเมินความรู้สามี ย่า ยายในกลุ่มทดลองค่าเฉลี่ยความรู้เพิ่มเป็น 8.84 จากคะแนนเต็ม10 และผลการประเมินทัศนคติของสามี ย่า ยายในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม ผลการติดตามการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่พบว่าอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมในระยะ1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือนและ6 เดือนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่าการให้สามี ย่าและยายมีส่วนร่วมในกิจกรรมการช่วยเหลือมารดาและรับฟังความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มีผลทำให้เพิ่มอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยในทุกช่วงอายุทารกจนถึง 6 เดือน

## Abstract

**Objective:** The aim was to develop a program to promote exclusive breastfeeding practices by involving the father and grandparents.

**Method:** This study was a quasi-experimental research involved two groups of mothers in the maternity ward. Relatives were encouraged to attend the mother's exclusive breastfeeding training on Maternity Ward 2B so they could provide support to the mother at home. From April, 2012 to April, 2013, the experimental group had 68 families, and the control group, 59. The control group was comprised of 59 mothers, who delivered in 10 April to 15 May, 2012: they received normal treatment and nursing care. The experimental group had 68 mothers and relatives. They delivered in 1 June to 30 July, 2012. The relatives received PowerPoint training in breast-feeding and were involved in supporting the mother from 8am to midnight every day in hospital. Their attitude, skills and abilities were assessed. The first testing was carried out 1 to 2 weeks after discharge. Follow up phone calls were made at 2, 4 and 6 months after birth.

**Result:** During the two week period, both groups received evaluation and were followed by a telephone call to the home at stated intervals. The study found that both groups, prior to training, had little knowledge of breast-feeding. Their average scores were 0.22 and 0.13 respectively. After training, their scores were much higher at 8.84 out of 10. The attitude of the experimental group was stronger than that of the control group. The incidence of exclusive breastfeeding was higher in the experimental group during the first two weeks, and also at the second, fourth and sixth month evaluation period.

**Conclusion:** In summary, this study showed that involving the relatives in exclusive breastfeeding and giving them support in training has an impact on the number of mothers who exclusively breastfeed their babies.

**Keywords** exclusively breastfeed, providing education to families

## 1.บทนำ

การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มีประโยชน์ต่อการรอดชีวิต การเจริญเติบโต และการพัฒนาการของเด็ก รวมทั้งสามารถลด อัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคติดเชื้อ และการตายของทารก (1) ทารกที่ได้รับการเลี้ยงดูด้วยนมแม่เป็นระยะเวลานานกว่า 6 เดือน มีโอกาสที่จะเจ็บป่วย และมีความผิดปกติของการเจริญเติบโต น้อยกว่าทารกที่ได้รับนมแม่น้อยกว่า 6 เดือน (2) นมแม่ยังส่งผลต่อการพัฒนาระบบประสาท (3) และยังช่วยส่งเสริมพัฒนาการของกล้ามเนื้อในช่องปาก ได้อย่างเหมาะสม (4,5) องค์การอนามัยโลก (WHO) แนะนำว่าทารกควรกินนมแม่อย่างเดียวดังแต่แรกเกิดถึง 6 เดือน และกินนมแม่ร่วมกับอาหารเสริมที่เหมาะสมตามวัย

อย่างน้อยถึง 2 ขวบ (6,7) ประเทศไทยได้มีการส่งเสริม การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ โดยกระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัยมีเป้าหมายให้เลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวนาน 6 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 โรงพยาบาลศรีนครินทร์ได้ รณรงค์ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยยึดหลักตาม บันได 10 ขั้นสู่การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2538 ขณะมารดาอยู่โรงพยาบาลได้ช่วยเหลือให้คู่แม่-ลูกทุกราย ที่ไม่มีข้อห้ามทางการแพทย์ให้สามารถเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ได้สำเร็จร้อยละ 100 แต่เมื่อติดตามมารดาหลังจำหน่ายออก จากโรงพยาบาล ในปี 2553 ในระยะ 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือน และ 6 เดือน พบอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ลดลง เหลือเพียงร้อยละ 95.37 81.05 64.45 49.81 ตามลำดับ

ส่วนปัญหาที่ทำให้มารดาไม่สามารถให้นมแม่อย่างเดียวนครบ 6 เดือน คือน้ำนมไม่พอร้อยละ 80 และสาเหตุที่ทำให้ให้น้ำนมไม่พอกเกิดจากเทคนิคของการให้นมแม่ไม่ถูกต้องและมารดาเข้าใจว่าน้ำนมตนเองไม่พอ และมียายยที่ให้คำแนะนำที่ผิดวิธี การปฏิบัติในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ไม่ใช่เกิดจากสาเหตุตามแต่เป็นพฤติกรรมที่มารดาต้องเรียนรู้ หากมารดาปฏิบัติไม่ถูกต้องส่งผลกระทบต่อปริมาณน้ำนมที่ลดลงทำให้น้ำนมไม่เพียงพอ ทำให้ไม่ถูกต้องของทารกส่งผลกระทบต่อความสามารถและประสิทธิภาพของทารกในการดูดน้ำนมออกจากเต้านมแม่ แนวของศีรษะทารกและลำตัวที่เหมาะสมมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการดูด(8)ขณะที่มารดาหลังคลอดอยู่ที่โรงพยาบาล มารดาสามารถปฏิบัติได้เนื่องจากมีพยาบาลคอยให้ความช่วยเหลือ แต่เมื่อกลับบ้านเมื่อมารดาประสบปัญหาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ไม่มีใครให้ความช่วยเหลือ ย่า ยายที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มาก่อน หรือมีความรู้ที่ผิดๆก็มักถ่ายทอดความรู้ที่ผิดๆให้ เช่นการให้น้ำการป้อนข้าวก่อนทารกอายุครบ 6 เดือน ซึ่งมีงานวิจัยที่สนับสนุนว่ามารดาที่เลี้ยงลูกด้วยนมแม่นานจนถึง 9 เดือนจะมีความสัมพันธ์ที่ดีและแสดงความรู้สึกรักพึงพอใจมาจากการสนับสนุนทางอารมณ์ที่ได้รับจากสามีและจากมารดาของตนเองมากกว่ากลุ่มมารดาที่หย่านมแม่เร็ว (9) และระยะเวลาการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่สามีอยู่กับภรรยาในช่วงหลังคลอดในมารดาครรภ์แรก(10) มีงานวิจัยที่สะท้อนให้เห็นว่าย่ายายที่ไม่เคยเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มาก่อน มักจะเล่าประสบการณ์ที่ตนเองเคยเลี้ยงทารกด้วยนมขวดซึ่งทำให้ทำลายความเชื่อมั่นในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ของลูกสาวจนทำให้การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ล้มเหลว(11,12) และย่า ยายที่ไม่เคยเลี้ยงลูกด้วยนมแม่หรือมีความรู้เรื่องนมแม่น้อยมักจะตัดสินใจห้ามลูกสาวของตนไม่ให้เลี้ยงลูกด้วยนมแม่และถ้าพบปัญหาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่จะตัดสินใจอย่างรวดเร็วในการแนะนำให้ใช้นมผสมแทนทันที (13) ส่วนการศึกษาในประเทศไทยมีวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงที่ศึกษาเรื่องการพยาบาลครอบครัวต่อการรับรู้และการสนับสนุนของครอบครัวในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ โดยการไปเยี่ยมบ้านมารดาหลังคลอดพบว่า การให้ความรู้แก่ครอบครัวเกี่ยวกับการเลี้ยงลูกด้วยนมมามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลี้ยงลูกด้วย

นมแม่ของมารดาหลังคลอดมากที่สุด (14) และจากการสัมภาษณ์มารดาหลังคลอดในระยะ 1 สัปดาห์ 2.4. 6 เดือน พบว่า ย่า ยาย มีอิทธิพลต่อการเริ่มให้อาหารอื่นก่อนทารกอายุ 6 เดือน และลักษณะครอบครัวไทยความสัมพันธ์ทางเครือญาติยังมีอิทธิพลสูงต่อพฤติกรรมอนามัยของชาวบ้าน การถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสุขภาพจากบรรพบุรุษสู่สมาชิกในครอบครัวยังยึดถือเป็นแบบแผนประเพณีปฏิบัติสืบต่อกันมา และวัฒนธรรมของสังคมไทยจากการสอบถามในคลินิกนมแม่มารดาร้อยละ 80 มักกลับไปพักหลังคลอดที่บ้านของมารดาตนเองซึ่งมีงานวิจัยที่สนับสนุนว่าสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในบ้านเดียวกันจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่(15) เมื่อแม่ต้องกลับมาทำงาน มักให้ยายเป็นผู้เลี้ยงดูทารกและยายมักจะเป็นผู้ที่เริ่มให้อาหารเสริมโดยการป้อนข้าว ตั้งแต่ทารกอายุ 3 เดือน ดังนั้นก่อนกลับบ้านถ้าหากฝึกให้สามี ย่าหรือยายได้รับความรู้ที่เป็นปัจจุบันและรู้เหตุผลของแนวคิดที่เปลี่ยนไปและเรียนรู้วิธีการช่วยเหลือมารดาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่เป็นตั้งแต่อยู่โรงพยาบาล จะสามารถเปลี่ยนการรับรู้ของยายได้หรือไม่ และจะทำให้ยายสามีสามารถนำความรู้ไปช่วยเหลือมารดาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ เพื่อเพิ่มอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ให้สูงขึ้นได้หรือไม่ และมีปัญหาอะไรที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวในระยะ 6 เดือน

**วัตถุประสงค์:** เพื่อพัฒนาส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยให้สามีย่าและยายมีส่วนร่วมในกิจกรรมการช่วยเหลือมารดาและรับความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในหอผู้ป่วยหลังคลอด เพื่อเพิ่มอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในระยะ 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือนและ 6 เดือน

**วิธีดำเนินการวิจัย** การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-experimental research) แบบสองกลุ่มเพื่อศึกษาผลของการให้สามีย่าและยายมีส่วนร่วมในกิจกรรมการช่วยเหลือมารดาและรับความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในหอผู้ป่วยหลังคลอด เพื่อเพิ่มอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวในระยะ 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือนและ 6 เดือน

**กลุ่มตัวอย่าง** คือครอบครัวของมารดาหลังคลอดครรภ์แรกซึ่งหมายถึง สามี ย่าหรือยายหรือนุคคลที่มารดาวางแผนไว้ให้ดูแลตัวมารดาและทารกหลังกลับไปอยู่ที่บ้าน

ของมารดาหลังคลอดในหอผู้ป่วยหลังคลอด(2ข) โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นซึ่งมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ 1) มารดาและทารกหลังคลอดไม่มีภาวะแทรกซ้อน ทารกน้ำหนัก 2000 กรัม ขึ้นไป ไม่มีข้อห้ามในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ 2) สามารถมาติดตามผลการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ที่คลินิกส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่หลังจำหน่าย 1-2 สัปดาห์ได้ 3) ยินดีเข้าร่วมงานวิจัยตลอดโครงการและมีโทรศัพท์ 4) อ่าน ฟังภาษาไทยได้ มารดาทั้งสองกลุ่ม อยู่ที่หอผู้ป่วยหลังคลอด 2ข จนกระทั่งจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล และมีเกณฑ์การคัดเลือกอสาสมัครออก (exclusion criteria) โดยถ้าพบว่ามารดาและทารกมีภาวะแทรกซ้อนที่งดการให้นมแม่ หรือญาติไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการสอนได้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยจากข้อมูลคลินิกนมแม่ที่พบว่ายายามีส่วนให้อาหารอื่นร้อยละ 10 ใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n \text{ (ต่อกลุ่ม)} = 53$$

$$(\alpha = 0.0500(\text{two-sided}) \text{ power} = 0.9000 \text{ p1} = 0.1070 \text{ p2} = 0.3929 \text{ n2/n1} = 1.00)$$

ได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 106 ครอบครัวแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 53 ครอบครัว กลุ่มทดลอง 53 ครอบครัว แต่เนื่องจากต้องติดตามต่อเนื่องถึง 6 เดือนจึงเก็บข้อมูลเพิ่มเป็นกลุ่มละ 70 ครอบครัว

**เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย** เป็นแผนการสอนครอบครัวของมารดาหลังคลอดและใช้โปรแกรมเพาเวอร์พอยท์และวีดิทัศน์ซึ่งเนื้อหาการสอนครอบคลุมถึงประโยชน์และความสำคัญที่ต้องให้ทารกกินนมแม่อย่างเดียวก่อนครบ 6 เดือน เทคนิคการช่วยให้มารดามีน้ำนมเพียงพอสำหรับทารก การเก็บตุนนมแม่และวิธีการนำนมนมออกมาใช้ การสาธิตวิธีการบีบเก็บนมแม่ใช้หุ้นเต้านม และใช้ หุ้นทารกสำหรับการสอนวิธีการช่วยของครอบครัวในการช่วยเหลือมารดาอุ้มทารกดูนมแม่ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 1)แบบบันทึกข้อมูล

ทั่วไปของมารดาหลังคลอดได้แก่อายุ การศึกษาอาชีพ รายได้ของมารดา 2)แบบสอบถามประวัติการคลอด 3)แบบสอบถามการให้อาหารทารกในช่วงอายุ 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือน และ 6 เดือนรวมทั้งถามการได้รับการช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือในครอบครัวและปัญหาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ 4)แบบประเมินทัศนคติของมารดาและญาติต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ 5)แบบประเมินความรู้ของผู้ช่วยเหลือที่มารดาเลือกให้ฟังคำแนะนำประเมินก่อนและหลังฟังคำแนะนำความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่เป็นความถนัดขั้น 3 ข้อ

**การพิทักษ์สิทธิและคุ้มครองกลุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของการวิจัยกับกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ให้โอกาสมารดาหลังคลอดและญาติได้ซักถามจนเป็นที่เข้าใจตรงกัน พร้อมทั้งชี้แจงให้ทราบถึงสิทธิการตอบรับหรือปฏิเสธได้ทุกขั้นตอนของการวิจัย โดยไม่มีผลกระทบต่อการรักษาและการบริการที่ได้รับ รวมทั้งข้อมูลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม ข้อมูลส่วนบุคคลจะเก็บไว้เป็นความลับ

**ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย** ก่อนดำเนินการทดลองได้ใช้วิธีการจับฉลาก กลุ่มควบคุมได้ถูกจับให้เก็บข้อมูลก่อนโดยกลุ่มควบคุมมารดาหลังคลอดและญาติได้รับกิจกรรมตามปกติและเก็บข้อมูลมารดา รวมทั้งวัดความรู้และทัศนคติของญาติที่มารดาหลังคลอดระบุว่า เป็นผู้ช่วยเหลือขณะอยู่ที่บ้าน เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2555 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2555 และเมื่อกลุ่มควบคุมได้จำหน่ายกลับบ้านหมดจึงเริ่มในกลุ่มทดลองตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2555 ถึง 30 มิถุนายน 2555มารดาหลังคลอดในกลุ่มทดลองจะได้รับบริการตามปกติแต่เพิ่มกิจกรรมการสอนญาติที่มารดาจะแจ้งว่าเป็นผู้ที่อยู่ช่วยเหลือมารดาหลังคลอดขณะอยู่ที่บ้านเข้าฟังคำแนะนำความรู้และวิธีการช่วยเหลือมารดาเรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ก่อนการสอนได้วัดความรู้ของญาติซึ่งวิธีการจะสอนเป็นกลุ่มละ 8-10 ครอบครัวใช้โปรแกรมเพาเวอร์พอยท์ (POWER POINT) เนื้อหาทฤษฎีเน้นความจำเป็นที่ทารกควรได้กินนมแม่อย่างเดียวกตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 เดือนและวิธีที่ช่วยให้มารดาหลังคลอดมีน้ำนมมากพอถึง 6 เดือนและฝึกภาคปฏิบัติวิธีการอุ้มทารกและวิธีการช่วยให้ทารกอมหัวนมแม่อย่างถูกต้องวิธีการบีบเก็บตุนน้ำนมแม่และวิธีการนำออกมาใช้โดยใช้หุ้น

$$2p($$

$$=$$

ด้านมทียมที่ผู้วิจัยประดิษฐ์ขึ้นและหุ่นตุ๊กตา หลังสิ้นสุด การสอนได้และวัดความรู้และทัศนคติของญาติอีก ครั้งอนุญาตให้เฝ้าตั้งแต่เวลา 8.00-24.00 นาฬิกาและฝึกการ ช่วยเหลือมารดาหลังคลอดทั้งวิธีการอุ้ม วิธีการช่วยให้ ทารกอมหัวนมแม่ได้ถูกต้องและวิธีการบีบน้ำนมแม่เก็บ

การเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจำหน่ายออกจาก โรงพยาบาล 1 สัปดาห์มารดาทั้งสองกลุ่มจะได้รับการนัด ติดตามการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ที่คลินิกนมแม่ (Lactation clinic) เพื่อประเมินการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ปัญหาการเลี้ยง ลูกด้วยนมแม่ สอนทบทวนวิธีการบีบเก็บตุนนมแม่และ เสริมพลัง (empowerment) ให้มารดาเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ทั้ง สองกลุ่มโดยพยาบาลที่อยู่คลินิกนมแม่จะไม่ทราบว่า กลุ่มใดเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมบันทึกข้อมูลการ ให้อาหารทารกในช่วง 1-2 สัปดาห์ ปัญหาในการเลี้ยงลูก ด้วยนมแม่ จำนวนน้ำนมแม่ที่บีบเก็บไว้และการได้รับการ ช่วยเหลือจากญาติและติดตามเช่นเดียวกันโดยวิธีโทรศัพท์ ติดตามการให้อาหารทารกในช่วงทารกอายุ 2 เดือน 4 เดือน และ 6 เดือน ซึ่งสามารถติดตามได้กลุ่มควบคุมจำนวน 59 ครอบครัว กลุ่มทดลอง 68 ครอบครัว

## 2. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นมารดาตั้งครรภ์ แรกทั้งหมดและส่วนใหญ่อยู่ในเขตจังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 75

เมื่อจำแนกข้อมูลส่วนบุคคลตามกลุ่มควบคุมและ กลุ่มทดลองพบว่าที่อยู่การศึกษาลักษณะอาชีพ ประสบการณ์ ของผู้ช่วยเหลือที่เคยเลี้ยงทารกด้วยนมแม่ถึง 6 เดือน วิธีการคลอด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสถานที่ทำงานที่กลุ่ม ควบคุมสามารถกลับมาส่งนมลูกได้ ร้อยละ 62.75 กลุ่ม ทดลองกลับมาส่งนมลูกได้เพียงร้อยละ 51.67 และลักษณะ หัวนมแม่ในกลุ่มทดลองมีความผิดปกติร้อยละ 25.38 ใน ขณะที่กลุ่มควบคุมมีความผิดปกติเพียงร้อยละ 18.63 พบว่า ลักษณะผิดปกติของหัวนมทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

เมื่อเปรียบเทียบความรู้ของผู้ช่วยเหลือ(ย่ายายและ สามี) ก่อนการสอนให้ความรู้พบว่าทั้งกลุ่มทดลองและ กลุ่มควบคุมมีความรู้เฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก และเมื่อวัด ความรู้หลังผ่านการอบรมในกลุ่มทดลองมีความรู้เฉลี่ย เพิ่มขึ้นจากคะแนนเดิม 0.13 เพิ่มเป็นคะแนนเฉลี่ย 8.84 จากคะแนนเดิม 10 มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงรายละเอียด ในตารางที่ 2 และเมื่อวัดทัศนคติของญาติหลังการสอน พบว่าทัศนคติเฉลี่ยของญาติในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่ม ควบคุม ส่วนทัศนคติของมารดาหลังคลอดในกลุ่ม ทดลองหลังได้รับการช่วยเหลือจากญาติสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ รับการช่วยเหลือจากญาติ มีนัยสำคัญทางสถิติ และติดตาม น้ำหนักพบว่าทารกในกลุ่มทดลองมีน้ำหนักเพิ่มขึ้นเฉลี่ย ต่อวันสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดง รายละเอียดในตารางที่ 2

เมื่อเปรียบเทียบผลของการสอนย่า ยายและสามีที่ มีผลต่ออัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว (exclusive breastfeeding) ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมพบว่า อัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ 1 สัปดาห์กลุ่มทดลองยังคงเลี้ยงทารกด้วยนมแม่อย่างเดียวย ร้อยละ 100 ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีอัตราการเลี้ยงลูกด้วย นมแม่อย่างเดียวยังคงเหลือเพียงร้อยละ 88.14 และเมื่อ โทรศัพท์ติดตามการให้อาหารทารกเมื่อ ทารกอายุ 2 เดือน 4 เดือนและ 6 เดือนพบว่ากลุ่มทดลองยังคงมีอัตราการเลี้ยง ลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวสูงกว่ากลุ่มควบคุมในทุกช่วงอายุ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลทั่วไป                                                                           |                         | กลุ่มควบคุม |       | กลุ่มทดลอง |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------|------------|-------|
|                                                                                        |                         | จำนวน       | %     | จำนวน      | %     |
| 1.1 ที่อยู่                                                                            | 1.ขอนแก่น               | 43          | 74.14 | 52         | 76.47 |
|                                                                                        | 2.อื่นๆ                 | 15          | 25.86 | 16         | 23.53 |
| 1.2 การศึกษา                                                                           | ต่ำกว่าปริญญาตรี        | 33          | 55.93 | 36         | 55.88 |
|                                                                                        | สูงกว่าปริญญาตรี        | 26          | 44.07 | 30         | 44.12 |
| 1.3 สถานที่ทำงานและบ้านสามารถกลับมา<br>ส่งนม                                           | 1.ได้                   | 32          | 62.75 | 31         | 51.67 |
|                                                                                        | 2.ไม่ได้                | 19          | 37.25 | 29         | 48.33 |
| 1.4 เมื่อส่งนมลูกไม่ได้วางแผนไว้อย่างไร                                                | บีบนมให้ลูก             | 13          | 68.42 | 26         | 89.66 |
|                                                                                        | ให้นมผสม                | 6           | 31.58 | 3          | 10.34 |
| 1.5 อาชีพ                                                                              | แม่บ้าน                 | 25          | 42.37 | 16         | 23.53 |
|                                                                                        | ทำงานในเวลาปกติ         | 20          | 33.90 | 37         | 54.41 |
|                                                                                        | ทำงานเข้าเวรนอกเวลาปกติ | 9           | 15.25 | 5          | 7.35  |
|                                                                                        | ทำงานส่วนตัว            | 3           | 5.08  | 5          | 7.35  |
|                                                                                        | กำลังศึกษา              | 2           | 3.39  | 5          | 7.35  |
| 1.6 ผู้ช่วยเหลือมารดาเคยมีประสบการณ์<br>ในการเลี้ยงลูกด้วยตนเองด้วยนมแม่<br>อย่างเดียว | >2 เดือน                | 32          | 66.67 | 22         | 38.60 |
|                                                                                        | >4 เดือน                | 12          | 25.00 | 3          | 5.26  |
|                                                                                        | >6 เดือน                | 1           | 2.08  | 1          | 1.75  |
| 1.7 ลักษณะครอบครัว                                                                     | ครอบครัวเดี่ยว          | 19          | 32.76 | 7          | 10.94 |
|                                                                                        | อยู่ร่วมกันหลายคน       | 39          | 67.24 | 57         | 89.06 |
| 1.8.วิธีคลอด                                                                           | คลอดทางช่องคลอด         | 33          | 56.90 | 34         | 50.00 |
|                                                                                        | ผ่าตัดคลอด              | 25          | 43.10 | 34         | 50.00 |
| 1.9 ลักษณะหัวนมแม่                                                                     | ปกติ                    | 48          | 81.36 | 50         | 74.63 |
|                                                                                        | ยาว                     | -           | -     | 1          | 1.49  |
|                                                                                        | ใหญ่                    | 1           | 1.69  | -          | -     |
|                                                                                        | เล็ก                    | 3           | 5.08  | -          | -     |
|                                                                                        | สั้น                    | 7           | 11.86 | 14         | 20.90 |
|                                                                                        | บวม                     | -           | -     | 2          | 2.99  |

ตารางที่ 2 รายได้และคะแนนความรู้ของครอบครัวมารดาหลังคลอดกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

| รายได้ ความรู้ ทักษะ                  | กลุ่มศึกษา  | จำนวน | Mean     | SD        |
|---------------------------------------|-------------|-------|----------|-----------|
| รายได้รวมของครอบครัว                  | กลุ่มทดลอง  | 48    | 35761.13 | 26458.531 |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 44    | 25930.91 | 18799.417 |
| คะแนนความรู้ฯ ยายสามี ก่อนการสอน      | กลุ่มทดลอง  | 68    | .13      | .544      |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 59    | .22      | 1.001     |
| คะแนนความรู้ฯ ยายสามี หลังการสอน      | กลุ่มทดลอง  | 68    | 8.84     | 1.551     |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 59    | -        | -         |
| ทัศนคติของมารดาหลังคลอดหลังการทดลอง   | กลุ่มทดลอง  | 65    | 52.0462  | 5.84816   |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 59    | 46.8814  | 8.08593   |
| ทัศนคติสามีที่ยายหลังการทดลอง         | กลุ่มทดลอง  | 63    | 52.2857  | 6.00921   |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 51    | 45.6471  | 8.97513   |
| น้ำหนักทารกเพิ่มหลังคลอดตาม 1 สัปดาห์ | กลุ่มทดลอง  | 63    | 44.63    | 17.676    |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 56    | 38.59    | 16.836    |

ตารางที่ 3 อัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียตั้งแต่แรกเกิดถึง 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือนและ 6 เดือน

| นมแม่อย่างเดียว                       | อาหารที่<br>ทารกได้รับ | กลุ่มควบคุม |       | กลุ่มทดลอง |       | p-value |
|---------------------------------------|------------------------|-------------|-------|------------|-------|---------|
|                                       |                        | จำนวน       | %     | จำนวน      | %     |         |
| นมแม่อย่างเดียวในทารกอายุ 1-2 สัปดาห์ | นมแม่                  | 52          | 88.14 | 68         | 100   | 0.080   |
|                                       | อื่นๆ                  | 7           | 11.86 |            |       |         |
| นมแม่อย่างเดียวในทารกอายุ 2 เดือน     | นมแม่                  | 45          | 76.27 | 56         | 82.35 | 0.531   |
|                                       | อื่นๆ                  | 14          | 23.73 | 12         | 17.65 |         |
| นมแม่อย่างเดียวในทารกอายุ 4 เดือน     | นมแม่                  | 35          | 59.32 | 45         | 66.18 | 0.539   |
|                                       | อื่นๆ                  | 24          | 40.68 | 23         | 33.82 |         |
| นมแม่อย่างเดียวในทารกอายุ 6 เดือน     | นมแม่                  | 16          | 27.12 | 19         | 27.95 | >0.999  |
|                                       | อื่นๆ                  | 43          | 72.88 | 49         | 72.05 |         |

### 3. อภิปรายผล

จากการศึกษาผลของการพัฒนาระบบการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยให้ครอบครัว (ย่า ยาย สามี) มีส่วนร่วมในกิจกรรมการได้รับความรู้และช่วยเหลือมารดาในหอผู้ป่วยหลังคลอดครั้งนี้พบว่า การสอนย่า ยายและสามีในระยะหลังคลอด มีแนวโน้มทำให้มารดาเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยิ่งเพิ่มขึ้นในทุกช่วงอายุของทารกตั้งแต่ทารกอายุ 2 สัปดาห์จนถึง 6 เดือนโดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจจะไม่เพียงพอและอิทธิพลของญาติอาจจะมีผลกระทบไม่มากพอทำให้ความแตกต่างของสองกลุ่มไม่มากซึ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาในการศึกษากลุ่มตัวอย่างต่อเนื่อง แต่แนวโน้มของการเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับการศึกษาของ อาจารย์ สุริยจันทร์ ที่ศึกษาผลการพยาบาลครอบครัวต่อการรับรู้และการสนับสนุนครอบครัวในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่พบว่าทำให้ความรู้แก่ครอบครัวเกี่ยวกับการเลี้ยงลูกด้วยนมมารดามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ของมารดาหลังคลอดมากที่สุดซึ่งอาจารย์ได้ติดตามในระยะสั้นช่วงหลังคลอดเดือนครึ่งและให้ความรู้ขณะเยี่ยมบ้านแต่ในบริบทของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ไม่มีระบบการเยี่ยมบ้านดังนั้นการสอนญาติที่เป็นผู้ที่มีมารดาจะรับรู้ว่ามีอิทธิพลโดยตรงขณะที่มาเยี่ยมที่โรงพยาบาลก็ให้ผลในทางบวกและระบบการสอนเนื้อหาความรู้สามารถปรับให้สอนไปพร้อมกับการสอนมารดาหลังคลอดได้โดยไม่มีผลกระทบต่อภาระงานและอัตรากำลังใจของเจ้าหน้าที่พยาบาล นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวยังมีผลต่อความรู้ของญาติในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่และมีผลต่อทัศนคติทางบวกต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ซึ่งผลดังกล่าวสามารถมีผลต่อบุตรหลานคนอื่นๆของย่า ยายดังกล่าวในอนาคตด้วย

จากการศึกษาครั้งนี้จะเห็นว่ากลุ่มทดลองที่ประสบความสำเร็จในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยิ่งใหญ่เป็นมารดาที่มีอาชีพทำงานนอกบ้านและเหตุผลที่สามารถทำได้สำเร็จคือการเก็บตุนน้ำนมแม่ให้ได้มากพอ ส่วนอาชีพแม่บ้านที่ไม่เก็บตุนนมแม่ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมักมีปัญหาที่ต้องป้อนอาหารเสริมในช่วงทารกอายุห้าเดือนกว่าโดยให้เหตุผลว่าลูกแสดงอาการว่ากินนมแม่อย่างเดียวยังไม่พอ ดังนั้นควรทำการศึกษาผลของการให้กลุ่ม

อาชีพแม่บ้านเก็บตุนนมแม่เช่นเดียวกับกลุ่มมารดาที่ทำงานนอกบ้านน่าจะช่วยเพิ่มอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในระยะ 6 เดือนได้ และควรการนำผลการวิจัยไปพัฒนาระบบการสอนญาติและติดตามโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นเพื่อดูอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ที่เพิ่มว่ามีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

### 4. สรุป

การพัฒนาการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยโดยให้ครอบครัว(ย่า ยาย สามี)มีส่วนร่วมในกิจกรรมการได้รับความรู้และช่วยเหลือมารดา ระยะหลังคลอด ในหอผู้ป่วยหลังคลอด มีแนวโน้มทำให้มารดาเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยิ่งเพิ่มขึ้นในทุกช่วงอายุของทารกตั้งแต่ทารกอายุ 2 สัปดาห์จนถึง 6 เดือนแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5. กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยหลังคลอด2ข ที่ให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูล คุณสุณีย์ สุขสกุล ที่ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลและช่วยอำนวยความสะดวกให้ขณะสอนญาติ และขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนทุนในการทำวิจัยสถาบันครั้งนี้

### 6. เอกสารอ้างอิง

1. Golding J, Rogers IS, Emmett PM. Association between breastfeeding, child development and behaviour. Early Hum Dev 1997;49 Suppl:S175-84.
2. Kramer MS, Kakuma R. The optimal duration of exclusive breastfeeding: a systematic review. Adv Exp Med Biol 2004; 544:63-77.
3. Furman L, Wilson-Costello D, Friedman H, Taylor HG, Minich N, Hack M. The effect of neonatal maternal milk feeding on the neurodevelopmental outcome of very low birth weight infants. J Dev Behav Pediatr 2004;25:247-53.

4. Vestergaard M, Obel C, Henriksen TB, Sorensen HT, Skajan E, Ostergarrd J. Duration of breastfeeding and developmental milestones during the latter half of infancy. *Acta Paediatr* 1999; 8 :1327-32.
5. Neiva FCB, Cattoni DM, Ramos JL de A, Issler H. Early weaning: implications to oral motor development. *J Pediatr* 2003;79:7-12.
6. World Health Organization (WHO). The optimal duration of exclusive breastfeeding: report of expert consultation, Geneva, Switzerland, 28-30 March 2001.[online] 2001[cited 2011 Dec 10]. Available from: URL: <http://www.who.int/child-adolescent-health>
7. World Health Organization. Complementary feeding; report of the global consultation and summary of guiding principles for complementary feeding of the breastfed child. Geneva : WHO; 2002.
8. Shrago L, Bocar D. The infant's contribution to breastfeeding. *JOGNN* 1990;19:209-15.
9. Isabella PI, Isabella R.A. Correlates of successful breastfeeding. A study of social and personal Factors. *J Hum Lact* 1994;10:257-64.
10. Ekstrom A, Widstrom A.M, Nissen E. Breastfeeding support from partners and grandmothers: perceptions of Swedish women. *Birth* 2003;30:261-6.
11. Humphreys AT, Thomson NJ, Miner KR. Intention to breastfeeding in low-income pregnant women: The role of social support and previous experience. *Birth* 1998;25:169-74.
12. Tarkka MP, Paunonen M, Laippala P. What contributes to breastfeeding success after childbirth in a maternity ward in Finland? *Birth* 1998;25:175-81.
13. Grassley JS, Nelms TP. Understanding maternal breastfeeding confidence A Gadamerian hermeneutic analysis of women's stories. *Health Care Women Int* 2008;29:841-62.
14. อาจารย์ สุริยจันทร์. ผลการพยาบาลครอบครัวต่อการรับรู้และการสนับสนุนครอบครัวในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลครอบครัว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2548.
15. Bullough B, Bullough V. Nursing in community. St. Louis: The CV. Mosby; 1990.
16. ชญาภา ชัยสุวรรณ, ทศนีย์ ประสพกิตติคุณ, พรรณรัตน์ แสงเพิ่ม, สุดาภรณ์ พัทธมเรือง. อำนาจการทำนายของการสนับสนุนจากสามี ย่ายาย และพยาบาลต่อระยะเวลาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเต็มใจ. *วารสารพยาบาลศาสตร์* 2555; 30: 70-80.



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 36-45

<http://irj.kku.ac.th>

## ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี The Factor Affecting the Satisfaction of People in Local Development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province

วารี บุญหมั่น (Waree Busahman)<sup>1</sup>\*<sup>1</sup>องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

Donyai District Administrative Organization , Bangphae District , Ratchaburi Province

\*Correspondent Author: Warebus\_deaw@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี (3) เพื่อเสนอปัญหา และข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม และปัจจัยด้านนโยบาย (2) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านศาสนา วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (3) ปัญหา ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ได้แก่ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุล่าช้า การขาดความโปร่งของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ การขาดการดูแลถนนที่ชำรุด ข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ เจริญนโยบาย คือ (1) กำหนดนโยบายการบริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ ช่วยเหลือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ถนนชำรุด ให้ชัดเจน (2) กำหนดนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของ อบต. และ (3) นโยบายด้านการเปิดบริการในวันเสาร์

**คำสำคัญ** ปัจจัย ความพึงพอใจ การพัฒนาท้องถิ่น

### Abstract

This research had purposes to (1) study the factors affecting the satisfaction of the people in local development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province (2) study the level of satisfaction of the people in local development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province (3) to present problems Obstacles and suggestions in local development of Donyai District Administrative

Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province.

The results of the research found that (1) the factors affecting the satisfaction of the people in local development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province are statistically significant at the .05 level factors control and policy factors. (2) Public satisfaction with local development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province level in all aspects both infrastructure and water resources, public health and sports. The politics and good management, education and quality of life of the society. Economic and religious, cultural and natural resources and the environment. (3) Problems in the local development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province including payment delay allowance elderly. Lack of reconciliation council Tambon Donyai . Lack of care of the damaged road. Suggestions in the local development of Donyai District Administrative Organization main policy is to (1) determine the service policy on allowance. Help repair homes damaged roads to clear (2) Set the policy to promote the implementation of the local development of Donyai District Administrative Organization and (3) policy is open on Saturdays

**Keywords:** Factor, Satisfaction, Local Development

## บทนำ

จากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ๆ จะต้องทำในส่วนของการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ อยู่หลายประการ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ซึ่งในการบริหารหรือพัฒนาท้องถิ่นนั้นก็ต้องคำนึงถึงปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ถูกต้องตรงจุด ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ แต่ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่นั้นประชาชนส่วนใหญ่ในท้องถิ่นยังไม่มี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นทั้งนี้ดูได้จากผลการเลือกตั้งครั้งที่ผ่านมาของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ที่ส่วนใหญ่มีคะแนนจะไม่ได้รับการเลือกตั้งกลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อ ซึ่งในจุดนี้เองที่ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่และจะหาว่าอย่างไรเพื่อที่จะให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อเสนอปัญหา และข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

## วิธีการดำเนินงาน

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีการกำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

**1.1 ประชากร** ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลดอนใหญ่ จำนวน 3,868 คน

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ประชาชน จำนวน 363 คน ที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลคอนใหญ่ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.2.1 ตำบลคอนใหญ่ ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร 3,868 คน แยกตามหมู่บ้านได้ดังนี้ บ้านคอนสาละ มีประชากร 509 คน บ้านคอนกลาง มีประชากร 191 คน บ้านตาลเดี่ยว มีประชากร 185 คน บ้านคอนสามัคคี มีประชากร 233 คน บ้านคอนใหญ่ มีประชากร 752 คน บ้านลำน้ำ หมู่ที่ 6 มีประชากร 547 คน บ้านคอนสาละ มีประชากร 446 คน บ้านคอนเขารัต มีประชากร 503 คน บ้านลำน้ำ หมู่ที่ 9 มีประชากร 502 คน

1.2.2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 9 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 363 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน

| หมู่บ้าน        | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
|-----------------|--------------|--------------------|
| คอนสาละ         | 509          | 48                 |
| คอนกลาง         | 191          | 18                 |
| ตาลเดี่ยว       | 185          | 17                 |
| คอนสามัคคี      | 233          | 22                 |
| คอนใหญ่         | 752          | 71                 |
| ลำน้ำ หมู่ที่ 6 | 547          | 51                 |
| คอนสาละ         | 446          | 42                 |
| คอนเขารัต       | 503          | 47                 |
| ลำน้ำ หมู่ที่ 9 | 502          | 47                 |
| <b>รวม</b>      | <b>3,868</b> | <b>363</b>         |

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เป็นแบบมาตรประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 สอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

### 2.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยการศึกษารายการตามทฤษฎีและแนวคิด ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่น นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือและเนื้อหาโครงสร้างของเครื่องมือวิจัย ดังมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

2.2.1 ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดในด้านผู้นำและด้านบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่น

2.2.2 สร้างกรอบแนวคิดในด้านโครงสร้างและเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2.3 สร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี และนำแบบสอบถามไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในด้านความเที่ยงตรง ทั้งทางด้านโครงสร้างและทางด้านเนื้อหา

### 2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 นำแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) รายชื่อ โดยพิจารณา

ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) ระหว่าง 0.67-1.00

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาคำนวณหาความเที่ยง (Reliability) ตามสูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่า แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีความเที่ยงเท่ากับ 0.97

2.3.3 นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือ จากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์จากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ในการเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัยจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

3.2 การจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้นำท้องถิ่นและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 ฉบับ โดยให้สมาชิกสภาองค์การบริหารตำบลแต่ละหมู่บ้านช่วยเก็บแบบสอบถาม ในหมู่บ้านของตนเอง โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2555 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2555 รวม 61 วัน ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น จำนวน 363 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับคืน แบบสอบถามได้รับคืนจำนวน 363 ฉบับ ตอบคำถามครบทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามลงรหัสในแบบบันทึกข้อมูล แล้วนำไปประมวลผล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบลำดับขั้น (Step Wise)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.50 มีอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 35.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 53.40 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 30.60 มีรายได้ต่อเดือน 6,001 – 7,000 บาทต่อเดือน เป็นร้อยละ 26.40 และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 67.50

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) และอยู่ในระดับมากทั้งปัจจัยด้านผู้นำ ( $\bar{X} = 3.70$ ) และปัจจัยด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.69$ ) โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.70$ ) โดยระดับความคิดเห็นของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนโยบาย การยอมรับนับถือ ความเสมอภาค การวางแผน และการควบคุม ( $\bar{X}=3.82, 3.76, 3.74, 3.57$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

2.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.69$ ) และอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพให้บริการ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความต่อเนื่องของการบริการ และการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}=3.81, 3.77, 3.70, 3.69, 3.66$  และ  $3.51$  ตามลำดับ)

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.71$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจและด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ( $\bar{X}=3.77, 3.77, 3.72, 3.70, 3.67$  และ  $3.64$  ตามลำดับ) โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.77$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ทั้งติดตั้งซ่อมแซม ขยายเขตไฟฟ้า ไฟสาธารณะตามรายทางให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สะพาน ให้ใช้สัญจรได้อย่างสะดวก ปลอดภัย ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบน้ำประปาเพื่อใช้น้ำในการอุปโภคบริโภคได้อย่างพอเพียงครบทุกหมู่บ้าน และมีการขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ ที่ตื้นเขินเพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ในการเกษตร ( $\bar{X}=3.83, 3.78, 3.78$  และ  $3.72$  ตามลำดับ)

3.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.70$ ) ทุกประเด็น ทั้งส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาการศึกษาให้เด็กและเยาวชนมีการศึกษาที่ดี ส่งเสริมด้านสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และคนพิการ อย่างเหมาะสม และมีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน ( $\bar{X}=3.73, 3.70, 3.70$  และ  $3.69$  ตามลำดับ)

3.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.67$ ) ทุกประเด็น ทั้งการจัดให้มีตลาดจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภคส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP การจัดการด้านสหกรณ์ในหมู่บ้าน โดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์และส่งเสริมการฝึกอาชีพให้ประชาชนในท้องถิ่น ( $\bar{X}=3.77, 3.68, 3.68$  และ  $3.56$  ตามลำดับ)

3.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านสาธารณสุขและกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.77$ ) ทุกประเด็น ทั้งสนับสนุนการป้องกันโรคติดต่อในหมู่บ้าน จัดให้มีการอบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการป้องกันและเฝ้าระวังโรคระบาด ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพสภาพให้แข็งแรง และสนับสนุนให้มีการสร้างสวนสาธารณะ เพื่อใช้เป็นที่ออกกำลังกาย ( $\bar{X}=3.79, 3.78, 3.76$  และ  $3.75$  ตามลำดับ)

3.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.72$ ) ทุกประเด็น ทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองของท้องถิ่น ให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ และมีการสร้างและพัฒนาระบบบริหารให้เป็นธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถ

ตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.91, 3.77, 3.72$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

3.6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) ทุกประเด็น ทั้งมีการดูแลรักษาความสะอาดของแม่น้ำลำคลอง มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน สนับสนุนกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ฯลฯ และมีการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ เพื่อลดปัญหากลิ่นและแมลงรบกวน ( $\bar{X} = 3.77, 3.74, 3.56$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม และปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านการควบคุม ประกอบด้วย มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด อบรม, เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน และการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ส่วนปัจจัยด้านนโยบาย ประกอบด้วย นโยบายมีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน นโยบายมีความชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น และมีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เรียงตามลำดับ คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทำงานล่าช้า เช่น การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ การดำเนินงานเกี่ยวกับเงินซ่อมแซมที่อยู่อาศัยจากอุทกภัย เป็นต้น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่มีความปรองดองกัน ขัดแย้งกันทำให้งบประมาณที่จะปรับปรุงหมู่บ้านมีปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่ให้การดูแลเรื่องถนนที่ชำรุด ส่งผลทำให้การ

เดินทางลำบาก และองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ขาดการดูแลเรื่องไฟฟ้า ความสว่างเวลากลางคืนไม่เพียงพอ ส่งผลทำให้ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้นเดินทางลำบากและมีขโมยเข้ามาลักทรัพย์

## สรุปอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทั้งด้านผู้นำ และด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า

1.1 ปัจจัยด้านผู้นำ ประกอบด้วย นโยบาย การยอมรับนับถือ ความเสมอภาค การวางแผน การควบคุม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทั้งนี้เพราะ ด้านนโยบาย ผู้นำมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นโยบายมีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น มีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม ด้านการยอมรับนับถือ ผู้นำมีความรู้และความสามารถ ผู้นำมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ผู้นำสามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผู้นำสามารถพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าจนเป็นที่ยอมรับจากประชาชน ด้านความเสมอภาค ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมทั่วถึงและเท่าเทียมกัน มีการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนทุกคนที่มารับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาแต่ละหมู่บ้านอย่างเหมาะสมและทั่วถึง ด้านการวางแผน วิสัยทัศน์ของผู้บริหารมีความชัดเจนเหมาะสม แผนการดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนได้ตรงความต้องการ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน มีการจัดทำแผนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ ด้านการควบคุม มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานและการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยบางส่วนของ วนิดา อินทรสันติ (1) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล และยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ สุกกานต์ ขาวแดง (2) ที่ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านปัวชัย หมู่ 4 จังหวัดพะเยา พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผน และการควบคุม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่นกัน

1.2 ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความต่อเนื่องของการบริการ การประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ให้คำแนะนำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ด้านคุณภาพการให้บริการ การบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน บริการที่ได้

รับมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างแท้จริง ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน หลังตามคิวที่ได้รับ ประชาชนได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด มีการให้คำแนะนำในขั้นตอนการให้บริการเพื่อความถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว มีช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง ด้านความต่อเนื่องของการบริการ มีการกำหนดระยะเวลาและช่วงเวลาในการให้บริการที่แน่นอน มีการให้บริการตามแผนการให้บริการที่กำหนดไว้ ประชาชนได้รับบริการอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ มีการจัดทำโครงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของทางราชการ มีการประชาสัมพันธ์โครงการก่อสร้าง ต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ ส่วนการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไปแล้วในรอบปี นั้น ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารต้องพัฒนาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไปแล้วในรอบปี ให้ประชาชนทราบมากกว่าโดยใช้หลายช่องทาง เช่น ทางหอกระจายข่าว เสียงตามสาย ดิจบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดทำแผ่นพับ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุดชัย ความวัลย์ (3) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระบบการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่การประชาสัมพันธ์และอาคารสถานที่ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเช่นกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กาญจนา กังเส (4) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง พบว่า สถานที่ให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ ขั้นตอนของการให้บริการ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม

ด้านเศรษฐกิจ และด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เพราะด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ มีการติดตั้ง ซ่อมแซม ขยายเขตไฟฟ้า ไฟสาธารณะตามรายทางให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สะพาน ให้ใช้สัญจรได้อย่างสะดวก ปลอดภัย ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบน้ำประปาเพื่อใช้น้ำในการอุปโภค บริโภคได้อย่างเพียงพอครบทุกหมู่บ้าน มีการขุดลอก คูคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ ที่ตื้นเขินเพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ในการเกษตร ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม มีการส่งเสริม สนับสนุนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาการศึกษาให้เด็กและเยาวชนมีการศึกษาที่ดี ส่งเสริมด้านสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและ คนพิการ อย่างเหมาะสม มีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน ด้านเศรษฐกิจ มีการจัดให้มีตลาด จำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภค ส่งเสริมสนับสนุน ผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP มีการจัดการด้านสหกรณ์ในหมู่บ้าน โดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ ส่งเสริมการ ฝึกอาชีพให้ประชาชนในท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขและกีฬา สนับสนุนการป้องกันโรคติดต่อในหมู่บ้าน จัดให้มีการ อบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการป้องกันและเฝ้าระวัง โรคระบาด ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ สุขภาพให้แข็งแรง สนับสนุนให้มีการสร้างสวนสาธารณะ เพื่อใช้เป็นที่ออกกำลังกาย ด้านการเมืองและการบริหาร จัดการที่ดี ส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนเกิดการเรียน รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทาง การเมืองของท้องถิ่น ให้ความรู้ความเข้าใจในการไปใช้ สิทธิเลือกตั้งทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ มีการสร้าง และพัฒนาระบบบริหารให้เป็นธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากร ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีการดูแลสุขภาพความสะอาดของแม่น้ำลำคลอง มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน สนับสนุนกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ฯลฯ มีการกำจัดขยะที่ถูก สุกลักษณะเพื่อลดปัญหากลิ่นและแมลงรบกวน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกิจ อรัญนารถ (2544) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง พบว่า ความพึงพอใจในการพัฒนาท้องถิ่น ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการ วิจัยของ สิรินาฏ แก่นโมก (5) ที่ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแพ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านแพ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก เช่นกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 คือ ปัจจัยด้านการควบคุม และปัจจัยด้านนโยบาย ในส่วนของปัจจัยด้านการควบคุม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนเนื่องจากผู้นำมีการกำหนด ระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็น ไปตามแผนที่กำหนด อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน และการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ซึ่ง สอดคล้องกับผลวิจัยบางส่วนของ ศุภกานต์ ขาวแดง (2) ที่ ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านปัวชัย หมู่ 4 จังหวัด พะเยา พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยด้าน นโยบาย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เนื่องจากผู้นำมีการกำหนดนโยบายให้มีความครอบคลุม ในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน นโยบายมีความชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการเปิดโอกาส ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการ พัฒนาท้องถิ่น มีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็น รูปธรรมซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยบางส่วนของ วนิดา อินทร สันติ (1) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ นโยบาย และการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชาความสำเร

ในการทำงาน การยอมรับนับถือมีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี คือ ปัจจัยด้านการควบคุมและปัจจัยด้านนโยบาย จากปัจจัยดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีปัญหาในเรื่องของการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการดำเนินงานเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยจากอุทกภัยล่าช้า การไม่ดูแลเรื่องถนนที่ชำรุด ส่งผลให้การเดินทางลำบาก และขาดการดูแลในเรื่องไฟทางสาธารณะ ทำให้ในเวลากลางคืนความสว่างไม่เพียงพอ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรมีการกำหนดนโยบายในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ให้ชัดเจน และมอบหมายให้แต่ละส่วนที่รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ ให้เห็นเป็นรูปธรรมแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้ควบคุมให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ควรมีนโยบายในด้านด้านการประชาสัมพันธ์ในประเด็นการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไปแล้วในรอบปีให้มากกว่านี้ เพื่อทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้นจนถึงพึงพอใจมากที่สุด

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ควรกำหนดนโยบายให้พนักงานได้มีการทำงานในวันเสาร์ เนื่องจากประชาชนที่ไม่สามารถมาติดต่อราชการในวันปกติได้จะได้มาติดต่อราชการในวันเสาร์

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรมอบหมายหน้าที่ให้ผู้รับผิดชอบในเรื่องของการจ่ายเบี้ยยังชีพ การช่วยเหลือในเรื่องของอุทกภัย และการดูแลในเรื่องของถนน มาประชุมเพื่อรับมอบนโยบาย และนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ การช่วยเหลือในเรื่องของอุทกภัย การกำหนดระยะเวลาในการซ่อมแซมถนน และไฟทางสาธารณะ แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ เมื่อผู้บริหารเห็นชอบ ก็ให้จัดทำเป็นประกาศในเรื่องของการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชนแล้วติดประกาศพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวให้ประชาชนรับทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ผลงานในรอบปีที่ผ่านมาแล้วนำไปติดประชาสัมพันธ์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ในหมู่บ้าน และประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ

2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรให้บริการประชาชนในช่วงวันเสาร์ เพื่อให้ประชาชนที่ไม่สามารถมาติดต่อราชการได้ในวันปกติจะได้มาติดต่อราชการในวันเสาร์

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อื่น นอกเหนือจากปัจจัยที่ได้ศึกษาในครั้งนี้

3.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

## เอกสารอ้างอิง

- (1) วนิตา อินทรสันติ (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- (2) สุกกานต์ ขาวแดง (2552) “ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน : กรณีศึกษากองทุนหมู่บ้าน บ้านบัวชัย หมู่ 4 ต. เจริญคำ อ. เชียงคำ จ. พะเยา” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- (3) สุดชัย คามวัลย์ (2543) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
- (4) กาญจนา กังแฮ (2545) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง” กรุงเทพมหานคร ภาควิชาวิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
- (5) สิรินาฏ แก่นโมก (2552) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอดุสิต จังหวัดบุรีรัมย์” ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ISSN 2350-9163

วารสารวิจัยสถาบัน มช.

KKU Institutional Research Journal

<http://irj.kku.ac.th>

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2557

• **เจ้าของ**

กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

• **วัตถุประสงค์**

วารสารวิจัยสถาบัน มช.เป็นวารสารทางวิชาการซึ่งบทความวิจัยสถาบันทุกเรื่องได้รับการประเมินโดย ผู้ทรงคุณวุฒิจากทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณค่าแก่ผู้สนใจทั่วไป เป็นสื่อกลางรายงานความก้าวหน้าในการวิจัย และเป็นการแลกเปลี่ยนแนวความคิด ในการวิจัย ในรูปวารสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีการเผยแพร่ในรูปแบบเล่มสำหรับจัดส่งให้ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นที่สนใจ

• **ที่ปรึกษา**

ศ.นพ.วีระชัย ไควสุวรรณ์

• **บรรณาธิการ**

รศ.ดร.เจียมจิตต์ แสงสุวรรณ

• **รองบรรณาธิการ**

นายภูมิภักดิ์ พิทักษ์เขื่อนขันธุ์

• **กองบรรณาธิการ**

ศ.นพ.สมบูรณ์ เทียนทอง

ศ.ดร.สุพรรณิ พรหมเทศ

ศ.ดร.อภิพรพรรณ พุกภักดิ์

รศ.นพ.สุรพล วีระศิริ

รศ.ดร.คงศักดิ์ ธาตุทอง

รศ.ดร.ทรงศรี สรรเสถียร

ผศ.ว่าที่ร.ต.อรัญ ชูยกระเดื่อง

ผศ.ดร.จิตติมา วรธรรมศรี

ผศ.ดร.ภาวดี ภักดี

ผศ.ดร.ดุชนิ์ อายวัฒน์

ผศ.ดร.ปณิธาน พิระพัฒนา

ดร.ศักดิ์ชัย เจริญศิริพกุล

นายเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์

นางอุบล จ้วงพานิช

• **ผู้จัดพิมพ์**

กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักงานอธิการบดี อาคาร 2 ชั้น 2

123 ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.ขอนแก่น

40002

โทรศัพท์/โทรสาร 043-203177

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยนเรศวร

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- **กำหนดการเผยแพร่**  
ปีละ 3 ฉบับ (มกราคม – เมษายน, พฤษภาคม – สิงหาคม, กันยายน – ธันวาคม)
- **จำนวนพิมพ์**  
500 เล่ม
- **การเผยแพร่**  
มอบให้ห้องสมุดหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา และเจ้าของผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์
- **ผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของบทความประจำฉบับ**  
ศ.สมบูรณ์ เทียนทอง  
รศ.ดร.เจียมจิต แสงสุวรรณ  
รศ.ดร.วัลลภา อาริรัตน์  
รศ.ดร.วิลาวรรณ พันธุ์พุกษ์  
รศ.ดร.ปิยะดา ชีระกุลพิศุทธิ์  
รศ.ดร.พรเทพ ถนนแก้ว  
รศ.ดร.ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ  
ผศ.ดร.ภาวดี ภักดี  
ผศ.ดร.จรงค์ หงษ์งาม  
ผศ.ดร.ปณิธาน พื้พัฒนา  
ผศ.ดร.ดารณี หอมดี
- **ฝ่ายจัดการ**  
นางรัชนี รุ่งวงศ์  
นางสุณิษา แสงเหลา
- **เทคนิคและสื่อออนไลน์**  
นางสาวจิตติภา ศรีวัธนทรัพย์  
นายเกียรติภูมิ กฤตเวทิน
- **พิมพ์ที่**  
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
123 ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.ขอนแก่น  
40002  
โทร.043-342789 โทรสาร 043-202211  
E-mail:kkuprinting@hotmail.com

ข้อเขียนหรือบทความใดๆ ที่ได้พิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิจัยสถาบัน มข.ฉบับนี้ เป็นความคิดเห็นเฉพาะตัวของผู้เขียน และกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย และไม่มีข้อผูกพันด้วยประการใดๆ อนึ่ง กองบรรณาธิการวารสารยินดีรับพิจารณาบทความจากนักวิชาการ นักศึกษา ตลอดจนผู้อ่าน และผู้สนใจทั่วไป เพื่อนำลงตีพิมพ์สำหรับบทความวิจัยและบทความวิชาการต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

## บรรณาธิการแถลง

สวัสดีค่ะ

วารสารวิจัยสถาบัน มข. ฉบับนี้เป็นฉบับที่ 1 ของปีที่ 2 ของวารสารวิจัยสถาบัน มข. หรือเป็นฉบับที่ 4 ของวารสารวิจัยสถาบัน มข. ทั้งหมด และยังคงเน้นงานวิจัยสถาบันของทุกหน่วยงานและทุกองค์กรที่พัฒนาองค์กร และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในการดำเนินการขององค์กร เพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร และการแข่งขัน หรือความก้าวหน้าขององค์กร เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดขององค์กร ซึ่งกองบรรณาธิการมีความหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารวิจัยสถาบัน มข. จะเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการด้านการวิจัยสถาบัน เพื่อเป็นฐานความรู้ให้ท่านสมาชิกหรือผู้อ่านทุกท่านได้นำไปพัฒนาต่อยอด และขยายผลเพื่อการพัฒนาองค์กรของประเทศให้มีความยั่งยืน และก้าวหน้าต่อไป การอ้างอิงในการเขียนบทความเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ที่ถูกอ้างอิงมีความภาคภูมิใจ และมีกำลังใจในการทำงาน วิจัยสถาบันอย่างต่อเนื่อง และการขออนุญาตผู้วิจัยก่อนนำผลการวิจัยไปใช้ในองค์กรจะช่วยให้ผู้วิจัยเกิดปิติ และมีเครือข่ายในการช่วยกันและร่วมมือกันในการต่อยอดขยายผลงานวิจัย การสร้างวัฒนธรรมดังกล่าวจะช่วยให้งานวิจัยสถาบันของประเทศไทยมีความรู้เรื่อง และก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดด กองบรรณาธิการขอเป็นกำลังใจให้นักวิจัยสถาบันทุกท่านในประเทศไทยได้ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมในการอ้างอิงงานวิจัยสถาบันหรืองานวิชาการของกันและกันให้กว้างขวาง เพื่อเป็นกำลังใจในการพัฒนางานวิจัยสถาบันซึ่งกันและกัน

นอกจากนี้ทางคณะกรรมการดำเนินการวิจัยสถาบัน มข. ยังได้จัดการประชุมวิจัยสถาบันระดับชาติในเรื่อง การวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ในระหว่างวันที่ 4-5 สิงหาคม 2557 นี้ จึงใคร่ขอเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ถึงนักวิจัยสถาบันทุกท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนางานวิจัยสถาบันด้วยกัน โดยท่านสามารถดูข้อมูลได้ที่ [www.irc.kku.ac.th](http://www.irc.kku.ac.th)

ท้ายนี้วารสารวิจัยสถาบัน มข. ฉบับนี้ ได้นำเสนอบทความวิชาการด้านวิจัยสถาบัน ที่เน้นความหลากหลาย ลักษณะหน่วยงาน และหลากหลายประเด็น ที่จะช่วยให้เกิดการนำไปสู่กระบวนการพัฒนาองค์กรในมิติต่างๆ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เจียมจิต แสงสุวรรณ



ISSN 2350-9163

## วารสารวิจัยสถาบัน มข.

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน พ.ศ. 2557

### สารบัญ

|                                                                                                                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| การพัฒนาระบบงานการให้บริการแก่นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น<br>เฉลิมพงษ์ พงษ์ประชา.....                                                                                                                      | 1  |
| การวิเคราะห์การใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น<br>ชาติฐา คำปัญญา.....                                                                                                   | 17 |
| การพัฒนาการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในกิจกรรมการได้รับความรู้และ<br>ช่วยเหลือมารดาหลังคลอด ในหอผู้ป่วยหลังคลอด<br>พรเพ็ญ ปทุมวิวัฒนา ฌฐิญา จาตุรัตน์ เจษฎา ถิ่นคำรพ และกุสุมา ชูศิลป์..... | 27 |
| ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่<br>อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี<br>วารี บุญหมั่น.....                                                                              | 36 |
| ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนของงานวิชาการ<br>คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม<br>เสาวลักษณ์ เรียงพรหม บพิตร บุปผโชติ และศิริลักษณ์ วงศ์เกษม.....                      | 46 |
| การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์<br>อุดมลักษณ์ บำรุงญาติ และขวัญนคร สอนหมั่น.....                                                               | 55 |
| การพัฒนาระบบบัตรคิวต้นทุนต่ำโดยประยุกต์ใช้ Open Source Software กรณีศึกษา: โรงพยาบาลแม่สะเรียง<br>อาคม ไทยเจริญ.....                                                                                                   | 65 |
| <b>ปกิณกะ</b>                                                                                                                                                                                                          |    |
| R2R Happiness<br>ภิญโญ รัตนพันธุ์.....                                                                                                                                                                                 | 72 |





KKU isr.j. 2014; 2(1) : 1-16

<http://irj.kku.ac.th>

## การพัฒนากระบวนการให้บริการแก่นักศึกษา สังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

### Improving the Process of Providing Services for Students, College of Local Administration

เฉลิมพงษ์ พงษ์ประชา (Chalermpong Pongpracha)<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>นักบริหารงานอุดมศึกษา ปฏิบัติงานด้านเลขานุการและพัฒนาหลักสูตร สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

\*Correspondent author: Chapon@kku.ac.th

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการบริการการศึกษาแก่นักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น โดยเริ่มต้นจากการประชุมระดมสมองเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน พร้อมทั้งสัมภาษณ์ผู้รับบริการ เพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการที่ดำเนินการอยู่ควรจะได้รับปรับปรุงอย่างไรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการพัฒนาทำให้ได้กระบวนการในการให้บริการนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ได้ดังนี้ 1) กระบวนการการรับนักศึกษา 2) กระบวนการการจัดตารางเรียน - ตารางสอน 3) การลงทะเบียน 4) การเพิ่ม-ถอนรายวิชา 5) กระบวนการจัดการเรียน - การสอน 6) กระบวนการจัดสอบประเมินความรู้นักศึกษา 7) การประมวลผลการศึกษา 8) การขอตรวจสอบคะแนน 9) การรับรองผลการเรียน 10) การตรวจสอบจบ 11) การลาพักการศึกษา ซึ่งแต่ละกระบวนการได้มีการกำหนดแผนผังการไหลของงาน วิธีการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานด้านเวลากำกับในแต่ละกิจกรรม

**คำสำคัญ:** การพัฒนากระบวนการ

#### Abstract

This study aimed to providing information for the improvement of the service providing procedures for students in College of Local Administration. The data was collected from brain-storming among officers who were responsible for service tasks. Then the service receivers were also interviewed for the feedback on how to improve the services as well as improving the quality and effectiveness of the tasks. The findings revealed that each of the following task; students recruitment, scheduling learning and teaching procedure, registration, withdrawal and addition courses, learning and teaching organization, evaluation and qualifying assessment procedures, comprehensive report for learning outcome, requesting for checking grades, certification for learning result, credits checking for learning programme completion, leave of absence procedures, were defined by flow chart with work procedures, responsible persons related document attached. The standard criteria for time frame were also specified in each task.

**Keyword:** Improving the Process

## บทนำ

กระบวนการเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะนำไปสู่คุณภาพบริการ เพราะกระบวนการจะทำให้ผู้ให้บริการเข้าใจตรงกันในกิจกรรมต่างๆ ที่เราต้องมอบให้ผู้รับบริการ และช่วยนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้นั้น องค์กรนั้นจะต้องมีวิธีการทำงาน (Work Procedure) ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารที่ชัดเจนและเหมาะสม การตัดสินใจร่วมกันของบุคลากร การมีภาวะผู้นำที่เกิดจากการยอมรับจากผู้อื่น และการกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนั้นองค์กรยังจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Procedure) ซึ่งเป็นตัวกำหนดวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การกำหนดมาตรฐานการทำงานของงานนั้นๆ ยังจะเป็นตัวชี้วัดหรือใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานได้ตามมาตรฐาน การทำงานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ก็จะสะท้อนถึงคุณภาพขององค์กร (1) และขณะเดียวกันการมีกระบวนการยังทำให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รับรู้ขั้นตอนกระบวนการของการให้บริการ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ ได้ทราบถึงมาตรฐานเวลาของการให้บริการในแต่ละงาน และที่สำคัญหากผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการตามขั้นตอนและเสร็จทันตามมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้แล้ว ย่อมจะเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์กร ไม่ว่าผู้ให้บริการจะอยู่ในองค์กรของภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม (2)

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น เป็นหนึ่งในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีฐานะเทียบเท่าคณะ ได้รับความเห็นชอบให้จัดตั้งจากสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ในคราวประชุมครั้งที่ 4/2550 เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2550 โดยมีพันธกิจในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ ซึ่งในด้านการผลิตบัณฑิต มีการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรี ได้แก่ 1) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น 2) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการคลัง และ 3) หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการงานช่างและผังเมือง

หลักสูตรระดับปริญญาโท ได้แก่ 1) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต 2) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น หลักสูตรระดับปริญญาเอก ได้แก่ 1) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกิจการสาธารณะ (หลักสูตรนานาชาติ) และมีการจัดการเรียนการสอนทั้งในภาคปกติ (นักศึกษาเรียนวันจันทร์ถึงวันศุกร์) และ โครงการพิเศษ (นักศึกษาเรียนวันเสาร์และวันอาทิตย์) และวิทยาลัยได้กำหนดให้ทุกงานที่ต้องให้บริการแก่นักศึกษาจะต้องมีมาตรฐานทั้งมาตรฐานเชิงกระบวนการและมาตรฐานเชิงเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ ผ่านการจัดทำกระบวนการ (Standard Operating Procedure: SOP) ด้วยความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการบริการการศึกษาแก่นักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น จากการประชุมระดมสมองเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

## วิธีการดำเนินงาน

**กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา** ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรที่รับผิดชอบในการให้บริการนักศึกษาและนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

**ขั้นตอนวิธีดำเนินการ** เริ่มจากการศึกษากระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น จากนั้นมีการประชุมสนทนากลุ่มระหว่างผู้บริหาร บุคลากรที่รับผิดชอบ และนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีการกำหนดประเด็นการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการและจัดทำมาตรฐานทั้งในเชิงกระบวนการและเวลาในการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์ออกแบบกระบวนการให้บริการแก่นักศึกษา หลังจากที่มีการนำกระบวนการ

ที่ได้ไปสู่การปฏิบัติแล้ว จะต้องทำการประเมินกระบวนการ  
ที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ต่อไป

## ขอบเขตของโครงการวิจัย

1. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหาร  
วิทยาลัย บุคลากร และนักศึกษาของวิทยาลัยการปกครอง  
ท้องถิ่น

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ กระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ 1) กระบวนการรับนักศึกษา 2) กระบวนการจัดการเรียน-การสอน 3) การลงทะเบียน 4) การเพิ่ม-ถอนรายวิชา 5) กระบวนการจัดการเรียน-การสอน 6) กระบวนการทดสอบประเมินความรู้นักศึกษา 7) การประมวลผลการศึกษา 8) การขอตรวจสอบคะแนน 9) การรับรองผลการเรียน 10) การตรวจสอบจบ 11) การลาพักการศึกษา

## ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นในครั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ห่ออกแบบกระบวนการให้บริการแก่นักศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

### 1) กระบวนการรับนักศึกษา

ในการรับนักศึกษาของงานบริการการศึกษา วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น หลักสูตรระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) จะมีขั้นตอนดังนี้คือ วิทยาลัยมีการกำหนดแผนการรับนักศึกษาในแต่ละหลักสูตร โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และแจ้งจำนวนรับนักศึกษา

ประจำปีการศึกษาต่อสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ จากนั้นสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการจะดำเนินการเปิดรับสมัครและจัดสอบคัดเลือก หลังจากที่มีการสอบคัดเลือกแล้ว สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการจะส่งรายชื่อผู้สอบผ่านข้อเขียนให้วิทยาลัยเพื่อดำเนินการสอบสัมภาษณ์ วิทยาลัยจะดำเนินการจัดเตรียมการสอบสัมภาษณ์ โดยมีการส่งรายชื่อคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เพื่อทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ และดำเนินการจัดสอบสัมภาษณ์ หลังจากการสอบสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้วนั้น คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์พิจารณาผลการสอบพร้อมส่งไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เพื่อให้ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ

ในส่วนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยจะเป็นผู้ดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดแผนการรับนักศึกษาใหม่ การประชาสัมพันธ์หลักสูตร การกำหนดปฏิทินการรับสมัคร การดำเนินการสอบคัดเลือกและการสอบสัมภาษณ์ จนกระทั่งถึงการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ

จากการวิเคราะห์กระบวนการรับนักศึกษาใหม่ พบว่า หลักสูตรระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) วิทยาลัยอาศัยการรับนักศึกษาโดยผ่านระบบของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งในระบบโควต้าและระบบแอดมิชชั่น ซึ่งวิทยาลัยเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลจำนวนรับเข้า เกณฑ์คะแนนการรับเข้าให้แก่นักบริหารและพัฒนาวิชาการ และวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการจัดสอบสัมภาษณ์เท่านั้น ซึ่งแตกต่างกับการรับนักศึกษาใหม่หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา โดยวิทยาลัยจะเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองทั้งหมด ซึ่งสรุปเป็นแผนผังของงานดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 กระบวนการรับนักศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี

| แผนผังการไหลของงาน                                     | รายละเอียด                                                                                                      | ผู้รับผิดชอบ     | ผู้เกี่ยวข้อง              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                           |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|
| 1. แจ้งจำนวนรับนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา             | 1. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการมีหนังสือแจ้งให้แต่ละคณะรายงานจำนวนรับนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา                  | งานบริการวิชาการ | คณบดีพิจารณาอนุมัติ        | บันทึกข้อความแจ้งจำนวนรับนักศึกษา             |
| 2. กำหนดแผนรับนักศึกษาใหม่                             | 2. วิทยาลัยกำหนดแผนการรับนักศึกษา                                                                               | งานบริการวิชาการ | คณะกรรมการบริหารหลักสูตร   | เล่มหลักสูตร                                  |
| 3. ประชุมแผนการรับนักศึกษา                             | 3. ประชุมหารือเกี่ยวกับแผนการรับและจำนวนรับเข้านักศึกษาใหม่                                                     | งานบริการวิชาการ | คณะกรรมการบริหารหลักสูตร   | เอกสารแนบวาระการประชุม                        |
| 4. คณบดีพิจารณา                                        | 4. คณบดีพิจารณาจำนวนรับนักศึกษา                                                                                 | งานบริการวิชาการ | คณบดีให้การอนุมัติ         | บันทึกข้อความแจ้งจำนวนรับนักศึกษาใหม่         |
| 5. แจ้งจำนวนรับนักศึกษา (1 วัน)                        | 5. งานบริการการศึกษาแจ้งจำนวนรับนักศึกษาใหม่ไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์รับเข้า      | งานบริการวิชาการ | คณบดีให้การอนุมัติ         | บันทึกข้อความแจ้งจำนวนรับนักศึกษาใหม่         |
| 6. สำนักบริหารและการพัฒนาวิชาการเปิดรับสมัคร (2 เดือน) | 6. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเปิดรับสมัครและจัดสอบคัดเลือกผู้มีสิทธิ์สอบ                                        |                  | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | คู่มือรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาต่อ               |
| 7. สำนักบริหารและการพัฒนาวิชาการส่งรายชื่อผู้สอบ       | 7. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการส่งรายชื่อผู้สอบผ่านข้อเขียนให้วิทยาลัยเพื่อจัดสอบสัมภาษณ์                         |                  | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบสัมภาษณ์           |
| 8. ส่งรายชื่อกรรมการสอบสัมภาษณ์                        | 8. วิทยาลัยส่งรายชื่อกรรมการสอบสัมภาษณ์ไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเพื่อทำคำสั่งกรรมการสอบสัมภาษณ์           | งานบริการวิชาการ | คณบดีให้การอนุมัติ         | บันทึกข้อความแจ้งรายชื่อคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ |
| 9. จัดเตรียมสถานที่และเอกสารในการสอบสัมภาษณ์           | 9. วิทยาลัยเตรียมสถานที่และเอกสารประกอบการสอบสัมภาษณ์                                                           | งานบริการวิชาการ | บุคลากรวิทยาลัยทุกคน       |                                               |
| 10. ดำเนินการจัดสอบสัมภาษณ์ (1 วัน)                    | 10. ดำเนินการจัดสอบสัมภาษณ์                                                                                     | งานบริการวิชาการ | คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์      | ผลการสอบสัมภาษณ์                              |
| 11. คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์พิจารณาผลสอบ                  | 11. หลังจากสอบสัมภาษณ์เสร็จคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์พิจารณาผลการสอบพร้อมจัดส่งผลสอบให้กับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | งานบริการวิชาการ | ประธานกรรมการสอบสัมภาษณ์   | บันทึกข้อความแจ้งจำนวนผู้สอบผ่านการสัมภาษณ์   |
| 12. ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษา                  | 12. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ                                              |                  | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ          |

ตารางที่ 2 กระบวนการรับนักศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                                     | รายละเอียด                                                                                                       | ผู้รับผิดชอบ     | ผู้เกี่ยวข้อง            | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                         |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| 1. กำหนดแผนรับนักศึกษาใหม่                             | 1. วิทยาลัยกำหนดแผนการรับนักศึกษา                                                                                | งานบริการวิชาการ | คณะกรรมการบริหารหลักสูตร | เล่มหลักสูตร                                |
| 2. ประชุมแผนการรับนักศึกษา การประชาสัมพันธ์การรับสมัคร | 2. ประชุมหารือเกี่ยวกับแผนการรับและจำนวนรับเข้าศึกษาใหม่                                                         | งานบริการวิชาการ | งานประชาสัมพันธ์การตลาด  | แผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร                |
| 3. ดำเนินการเปิดรับสมัคร (3 เดือน)                     | 3. วิทยาลัยดำเนินการเปิดรับสมัครบุคคลทั่วไปเพื่อเข้าศึกษาต่อ                                                     | งานบริการวิชาการ |                          | ใบสมัครเข้าศึกษาต่อ                         |
| 4. จัดเตรียมสถานที่และเอกสารในการสอบสัมภาษณ์           | 4. วิทยาลัยเตรียมสถานที่และเอกสารประกอบการสอบสัมภาษณ์                                                            | งานบริการวิชาการ | บุคลากรวิทยาลัยทุกคน     |                                             |
| 5. จัดทำคำสั่งรายชื่อคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์             | 5. วิทยาลัยจัดทำคำสั่งรายชื่อคณะกรรมการสัมภาษณ์                                                                  | งานบริการวิชาการ |                          | คำสั่งวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น             |
| 6. ดำเนินการสอบสัมภาษณ์ (1 วัน)                        | 6. วิทยาลัยดำเนินการจัดสอบสัมภาษณ์                                                                               | งานบริการวิชาการ | คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์    | ผลการสอบสัมภาษณ์                            |
| 7. คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ พิจารณาผลสอบ                  | 7. หลังจากสอบสัมภาษณ์เสร็จ คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ พิจารณาผลการสอบพร้อมจัดส่งผลสอบให้กับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | งานบริการวิชาการ | ประธานกรรมการสอบสัมภาษณ์ | บันทึกข้อความแจ้งจำนวนผู้สอบผ่านการสัมภาษณ์ |
| 8. ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษา (1 วัน)           | 8. วิทยาลัยประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ                                                                  | งานบริการวิชาการ |                          | ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ        |

## 2) กระบวนการจัดการเรียน - ตารางสอน

การจัดการเรียน-ตารางสอนในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษานั้น สามารถอธิบายกระบวนการได้ดังนี้

หลักสูตรระดับปริญญาตรี นักศึกษาจะต้องตรวจสอบรายวิชาที่ต้องลงทะเบียนเรียนประจำภาคเรียนนั้นๆ โดยดูได้จากแผนการเรียนในคู่มือของนักศึกษา จากนั้นคณะกรรมการบริหารหลักสูตรจะพิจารณาอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา งานบริการการศึกษาจะประสานงานอาจารย์ผู้สอน เพื่อกำหนดวันเวลาในการจัดการเรียน

ตารางสอน และแจ้งสำนักบริหารวิชาการและพัฒนาวิชาการเพื่อขอเปิดรายวิชาและกรอกข้อมูลตารางเรียนผ่านโปรแกรมระบบลงทะเบียน ซึ่งนักศึกษาสามารถตรวจสอบรายวิชาที่ต้องลงทะเบียนผ่านเว็บลงทะเบียนได้ ซึ่งในการจัดการเรียน-ตารางสอนนั้น พบว่า อาจารย์ผู้สอนที่วิทยาลัยติดต่อประสานงานเพื่อให้เป็นอาจารย์พิเศษส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ประจำที่มาจากต่างคณะวิชา ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และอาจารย์พิเศษจะขอพิจารณาวันเวลาในรายวิชาที่สังกัดคณะวิชาตนเองก่อน จึง

จะพิจารณาให้วันเวลาที่ว่างให้กับวิทยาลัย ส่งผลให้การจัดการเรียน-ตารางสอนระดับปริญญาตรีของวิทยาลัยยังไม่สามารถระบุวันเวลาสอนของรายวิชานั้นๆ ได้ในระบบลงทะเบียน

หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยจะเป็นผู้ดำเนินการจัดการเรียน-ตารางสอน โดยกำหนดเป็นรายวิชาเรียนที่ละรายวิชาแบบ Block Course (เรียนเสาร์-อาทิตย์) คณะกรรมการบริหารหลักสูตรจะพิจารณาอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา งานบริการการศึกษามีหน้าที่ประสานงานอาจารย์ผู้สอนเพื่อกำหนดวัน-เวลาในการสอน ระบุห้องเรียน และจัดทำตารางเรียนแจกให้กับนักศึกษา ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งในการจัดการวาง

เรียน-ตารางสอนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา นั้น พบว่าอาจารย์ผู้สอนบางรายวิชาไม่สะดวกในวัน-เวลาที่จะสอนตามตารางสอน งานบริการการศึกษาจึงต้องเลื่อนรายวิชานั้นในสัปดาห์ต่อไป นอกจากนั้นในหน่วยบริการการศึกษานอกสถานที่ตั้ง 2 แห่ง ได้แก่ หน่วยบริการการศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี และหน่วยบริการการศึกษาอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า มีปัญหาในเรื่องของจำนวนห้องเรียนสำหรับการจัดการเรียนการสอน งานบริการการศึกษาแก้ไขปัญหาโดยการจัดการเรียน-ตารางสอนโดยการสลับเปลี่ยนให้นักศึกษาแต่ละรุ่นเรียนไม่ตรงกัน ซึ่งสรุปเป็นแผนผังของงานดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 3 กระบวนการจัดการเรียน-ตารางสอนระดับปริญญาตรี

| แผนผังการไหลของงาน              | รายละเอียด                                                             | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง                  | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                      |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1. ตรวจสอบรายวิชา               | 1. นักศึกษาตรวจสอบรายวิชาที่ต้องลงทะเบียนเรียนประจำภาคการศึกษา         | งานบริการการศึกษา |                                | คู่มือนักศึกษา                                           |
| 2. พิจารณาอาจารย์ผู้สอน (1 วัน) | 2. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรพิจารณาอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา            | งานบริการการศึกษา | คณะกรรมการบริหารหลักสูตร/คณบดี |                                                          |
| 3. จัดทำตารางเรียนและตารางสอน   | 3. ประสานอาจารย์ผู้สอนเรื่องวันเวลาในการจัดการเรียนและตารางสอน         | งานบริการการศึกษา |                                | บันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ถึงคณบดีสังกัดอาจารย์ผู้สอน |
| 4. ขอเปิดรายวิชา (1 วัน)        | 4. งานบริการการศึกษาขอเปิดรายวิชากับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ         | งานบริการการศึกษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ     | บันทึกข้อความขอเปิดรายวิชาประจำภาคการศึกษานั้นๆ          |
| 5. ลงข้อมูลตารางเรียน (1 วัน)   | 5. งานบริการการศึกษาก่อร่างข้อมูลตารางเรียนผ่านโปรแกรมระบบทะเบียนเรียน | งานบริการการศึกษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ     | คู่มือการใช้งานโปรแกรมระบบทะเบียนในหัวข้อ (มข.30)        |
| 6. ตรวจสอบรายวิชาที่ลงทะเบียน   | 6. นักศึกษาตรวจสอบรายวิชาที่ต้องลงทะเบียน                              | นักศึกษา          |                                | ปฏิทินการศึกษาประจำปีการศึกษา                            |

ตารางที่ 4 กระบวนการจัดการตารางเรียน - ตารางสอนระดับบัณฑิตศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                    | รายละเอียด                                                             | ผู้รับผิดชอบ          | ผู้เกี่ยวข้อง                              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง               |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. พิจารณาอาจารย์ผู้สอน (1 วัน)       | 1. คณะกรรมการบริหาร<br>หลักสูตรพิจารณาอาจารย์ผู้สอน<br>แต่ละรายวิชา    | งานบริการ<br>การศึกษา | คณะกรรมการ<br>บริหาร<br>หลักสูตร/<br>คณบดี |                                   |
| 2. จัดทำตารางเรียนและตารางสอน (1 วัน) | 2. ประธานอาจารย์ผู้สอนเรื่อง<br>วันเวลาในการจัดการเรียน<br>และตารางสอน | งานบริการ<br>การศึกษา |                                            | บันทึกข้อความ<br>ถึงอาจารย์ผู้สอน |
| 3. ประชุมสัมพันธ์ให้กับนักศึกษา       | 3. งานบริการการศึกษาแจ้ง<br>นักศึกษาให้ทราบผ่านทาง<br>เว็บไซต์         | งานบริการ<br>การศึกษา |                                            |                                   |

### 3) การลงทะเบียน

ขั้นตอนการลงทะเบียนสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา งานบริการการศึกษาของวิทยาลัยจะเป็นผู้ดำเนินการลงทะเบียนให้กับนักศึกษา และนักศึกษาสามารถดาวน์โหลดใบชำระค่าลงทะเบียนแบบเหมาจ่ายได้ทางเว็บไซต์ของวิทยาลัย และชำระเงินค่าลงทะเบียนเพื่อจ่ายเงินที่ธนาคาร

หลักสูตรระดับปริญญาตรีสามารถอธิบายขั้นตอนการลงทะเบียน โดยเริ่มต้นจากนักศึกษาตรวจสอบรายวิชาที่ต้องลงทะเบียนผ่านระบบเว็บลงทะเบียนสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ จากนั้นดำเนินการยื่นขึ้นการลงทะเบียนและตรวจสอบผลการลงทะเบียน และพิมพ์ใบแจ้งยอดการชำระเงินค่าลงทะเบียนเพื่อชำระเงินที่ธนาคาร

ตารางที่ 5 กระบวนการลงทะเบียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

| แผนผังการไหลของงาน       | รายละเอียด                                                  | ผู้รับผิดชอบ | ผู้เกี่ยวข้อง         | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                     |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------------------------|
| 1. ตรวจสอบรายวิชา        | 1. นักศึกษาตรวจสอบรายวิชา<br>ที่ต้องลงทะเบียน               | นักศึกษา     | งานบริการ<br>การศึกษา | ลงทะเบียนผ่าน<br>โปรแกรมระบบ<br>ทะเบียน |
| 2. ลงทะเบียน             | 2. นักศึกษาคำเนินการ<br>ลงทะเบียน                           | นักศึกษา     | งานบริการ<br>การศึกษา | ลงทะเบียนผ่าน<br>โปรแกรมระบบ<br>ทะเบียน |
| 3. ตรวจสอบผลการลงทะเบียน | 3. นักศึกษาขึ้นชั้นและตรวจสอบ<br>ผลการลงทะเบียน             | นักศึกษา     | งานบริการ<br>การศึกษา | ลงทะเบียนผ่าน<br>โปรแกรมระบบ<br>ทะเบียน |
| 4. ชำระค่าลงทะเบียน      | 4. นักศึกษาชำระเงิน<br>ค่าลงทะเบียนเรียนเป็นแบบ<br>เหมาจ่าย | นักศึกษา     | งานบริการ<br>การศึกษา | ลงทะเบียนผ่าน<br>โปรแกรมระบบ<br>ทะเบียน |

#### 4) การเพิ่ม-ถอนรายวิชา

ขั้นตอนการเพิ่ม-ถอนรายวิชานั้น สำหรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สามารถอธิบายขั้นตอนได้ดังนี้ เริ่มต้นจากนักศึกษาที่ประสงค์จะลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน ขอรับแบบฟอร์มเพิ่ม-ถอนรายวิชาที่งานบริการการศึกษา จากนั้นนักศึกษาให้อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาให้ความเห็นชอบในการลงทะเบียนเพิ่มหรือถอนรายวิชา งานบริการ การศึกษาตรวจสอบเวลาเรียน หน่วยกิตที่ลงทะเบียน ซึ่ง

จะต้องไม่ต่ำกว่า 12 หน่วยกิต หรือมากกว่า 21 หน่วยกิต แต่ไม่เกิน 27 หน่วยกิต และเสนอคณบดีลงนามให้ความเห็นชอบเพื่อส่งเรื่องต่อไปยังสำนักบริหารและพัฒนา วิชาการเพื่อดำเนินการลงทะเบียนและเก็บหลักฐาน จากนั้นขั้นตอนการเพิ่ม-ถอนรายวิชาของนักศึกษาพบว่า นักศึกษา บางรายไม่ยืนยันในระบบลงทะเบียนหลังจากดำเนินการ ลงทะเบียนเพิ่มรายวิชา ทำให้ไม่ปรากฏรายวิชาที่ต้องการ ลงทะเบียนเพิ่ม

ตารางที่ 6 กระบวนการเพิ่ม-ถอนรายวิชา

| แผนผังการไหลของงาน                        | รายละเอียด                                                                                                                        | ผู้รับผิดชอบ                 | ผู้เกี่ยวข้อง                | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ขอบแบบฟอร์มเพิ่ม – ถอน รายวิชา         | 1. นักศึกษาที่ประสงค์ จะลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนขอรับ แบบฟอร์มเพิ่ม-ถอนรายวิชาได้ ที่งานบริการการศึกษา                                  | นักศึกษา                     | งานบริการ การศึกษา           | แบบฟอร์ม COLA-01                      |
| 2. อาจารย์ผู้สอนให้ความเห็นชอบ (1 วัน)    | 2. อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ ปรึกษาให้ความเห็นชอบในการ ขอลงทะเบียน เพิ่ม/ ถอน รายวิชา                                            | นักศึกษา                     | อาจารย์ผู้สอน                | แบบฟอร์ม COLA-01                      |
| 3. ตรวจสอบเวลาเรียน จำนวนหน่วยกิต (1 วัน) | 3.งานบริการการศึกษา ตรวจสอบเวลาเรียนหน่วยกิตที่ ลงทะเบียน ต้องไม่ต่ำกว่า 12 หน่วยกิต และมากกว่า 21 หน่วยกิตแต่ไม่เกิน 27 หน่วยกิต | งานบริการ การศึกษา           | คณบดีให้การ อนุมัติ          | แบบฟอร์ม COLA-01                      |
| 4. คณบดีพิจารณา                           | 4.คณบดีลงนามเห็นควรส่งต่อ ให้สำนักบริหารและพัฒนา วิชาการ                                                                          | งานบริการ การศึกษา           | สำนักบริหาร และพัฒนา วิชาการ | แบบฟอร์ม COLA-01                      |
| 5. ดำเนินการลงทะเบียนเก็บหลักฐาน          | 5. สำนักบริหารและพัฒนา วิชาการดำเนินการลงทะเบียน และเก็บหลักฐาน                                                                   | สำนักบริหาร และพัฒนา วิชาการ | นักศึกษา                     | แบบฟอร์ม COLA-01                      |
| 6. นักศึกษาตรวจสอบผ่านระบบ                | 6.นักศึกษาตรวจสอบผลการ เพิ่ม – ถอนรายวิชาผ่านระบบ ลงทะเบียนนักศึกษา                                                               | นักศึกษา                     | สำนักบริหาร และพัฒนา วิชาการ | ผลการลงทะเบียน ในระบบทะเบียน นักศึกษา |

#### 5) กระบวนการจัดการเรียน-การสอน

กระบวนการจัดการเรียน-การสอนนั้น ในทั้งสองหลักสูตรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มีกระบวนการจัดการเรียน-การสอนที่เหมือนกัน คือ งานบริการการศึกษาเป็นผู้ประสานงานอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชาและสั่งซื้อหนังสือและผลิตเอกสารประกอบ

การเรียนการสอน นำขึ้นเว็บวิทยาลัยเพื่อให้นักศึกษา สามารถดาวน์โหลดอ่านประกอบการเรียนการสอน จากนั้นงานบริการการศึกษาแจ้งตารางการใช้ห้องเรียนแก่แม่บ้าน และฝ่ายไอทีสนับสนุนฯ โดยทั้งสองฝ่ายจะเป็นผู้ดูแล จัดเตรียมห้องเรียน อุปกรณ์ไอทีสนับสนุนพร้อมใช้งาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแผนผังของงานดังตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 กระบวนการจัดการเรียน-การสอนระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                                     | รายละเอียด                                                                                     | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง        | เอกสารที่เกี่ยวข้อง        |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------|----------------------------|
| 1. ประสานงานอาจารย์ผู้สอน (1 วัน)                      | 1. ประสานอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา                                                           | งานบริการการศึกษา |                      | E-mail/โทรศัพท์            |
| 2. จัดซื้อหนังสือ/ผลิตเอกสารนำขึ้นเว็บไซต์ (1 วัน)     | 2. สั่งซื้อหนังสือและผลิตเอกสารประกอบการเรียนการสอน และนำขึ้นเว็บไซต์เพื่อให้นักศึกษาดาวน์โหลด | งานบริการการศึกษา | จนท.จัดซื้อ/ฝ่ายไอที | ใบเสนอราคา                 |
| 3. จัดตารางการใช้ห้องเรียน (1 วัน)                     | 3. งานบริการการศึกษาแจ้งตารางการใช้ห้องเรียนกับแม่บ้านและฝ่ายสารสนเทศ                          | งานบริการการศึกษา | แม่บ้าน              | ตารางเรียน/ตารางการใช้ห้อง |
| 4. ดูแลห้องเรียนที่เปิดสอน (ก่อนวันใช้ห้องเรียน 1 วัน) | 4. แม่บ้านดูแลจัดห้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมาย                                                  | งานบริการการศึกษา | แม่บ้าน              | ตารางเรียน/ตารางการใช้ห้อง |
| 5. ดูแลวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน                | 5. ฝ่ายสารสนเทศดูแลวัสดุอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ที่ใช้ประจำในแต่ละห้อง เพื่อพร้อมใช้งาน     | งานบริการการศึกษา | จนท. โสตฯ            | ตารางเรียน/ตารางการใช้ห้อง |
| 6. ตรวจสอบความพร้อมในแต่ละห้อง                         | 6. ตรวจสอบความพร้อมในแต่ละห้องก่อนใช้งาน                                                       | งานบริการการศึกษา | แม่บ้าน/จนท. โสตฯ    | ตารางเรียน/ตารางการใช้ห้อง |

#### 6) กระบวนการจัดสอบประเมินความรู้ นักศึกษา

ในกระบวนการจัดสอบประเมินความรู้ นักศึกษานั้น ทั้งสองหลักสูตรในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษามีขั้นตอนเหมือนกัน แต่ต่างกันตรงที่หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาจะมีการสอบประเมินความรู้เพียง 1 ครั้ง ในขณะที่หลักสูตรระดับปริญญาตรีจะมีการสอบประเมินความรู้ 2 ครั้ง คือ การสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค โดยมีขั้นตอนเริ่มตั้งแต่งานบริการการศึกษา จัดตารางสอบประจำภาคการศึกษาตามปฏิทินการสอบของมหาวิทยาลัย และแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการจัดสอบ ได้แก่ คณะกรรมการกลาง คณะกรรมการคุมสอบ คณะกรรมการผลิตข้อสอบ พร้อมทั้งประสานงานและแจ้งวันเวลาในการคุมสอบแก่คณะกรรมการ

คุมสอบ แจ้งแม่บ้านในการจัดเตรียมห้องสอบ ประสานงานขอข้อสอบกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อส่งต่อไปให้คณะกรรมการผลิตข้อสอบ ซึ่งถือว่าเป็นความลับ ดำเนินการเบิกยืมเงินทดรองจ่ายสำหรับค่าตอบแทนคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการจัดสอบ คณะกรรมการผลิตจัดทำข้อสอบ ตรวจสอบความถูกต้อง งานบริการการศึกษาจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดสอบ ได้แก่ ใบรายชื่อ นักศึกษาเพื่อลงชื่อเข้าสอบ กฎ ระเบียบในระหว่างการสอบ และอำนวยความสะดวกระหว่างการจัดสอบ โดยมีประธานกรรมการกลางเป็นผู้อำนวยความสะดวก หลังจากดำเนินการสอบเสร็จสิ้นแล้ว งานบริการการศึกษาจะจัดส่งข้อสอบให้อาจารย์ผู้สอนตรวจข้อสอบต่อไป ซึ่งสามารถสรุปเป็นแผนผังของงานดังตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 กระบวนการการจัดสอบประเมินความรู้นักศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                                       | รายละเอียด                                                                                                                                                                             | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง                          | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                         |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. จัดตารางสอบ (2 วัน)                                   | 1. งานบริการการศึกษาจัดตารางสอบประจำภาคการศึกษาตามปฏิทินการสอบของมหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                                                                    | งานบริการการศึกษา |                                        | ตารางสอบ                                                    |
| 2. แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ                           | 2. แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการจัดสอบ<br>คณะกรรมการกลาง<br>คณะกรรมการคุมสอบ<br>คณะกรรมการผลิตข้อสอบ<br>พร้อมทั้งประสานงานและแจ้งวันและเวลาในการคุมสอบแก่คณะกรรมการคุมสอบ | งานบริการการศึกษา | คณบดีลงนาม                             | คำสั่งแต่งตั้ง<br>คณะกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบ |
| 3. ประสานงานแม่บ้านจัดห้องสอบ                            | 3. ประสานงานแม่บ้านในการจัดห้องสอบ                                                                                                                                                     | งานบริการการศึกษา | แม่บ้าน                                | ตารางสอบ                                                    |
| 4. ประสานขอข้อสอบจากอาจารย์ผู้สอน                        | 4. ประสานงานขอข้อสอบกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อส่งต่อให้คณะกรรมการผลิตข้อสอบ                                                                                                                | งานบริการการศึกษา | อาจารย์ผู้สอน/<br>คณะกรรมการผลิตข้อสอบ |                                                             |
| 5. ดำเนินการเบิกยืมเงินทดรองจ่าย (1 วัน)                 | 5. ดำเนินการเบิกยืมเงินทดรองจ่าย สำหรับค่าตอบแทน<br>คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการจัดสอบ                                                                                           | งานบริการการศึกษา | ฝ่ายบัญชี/<br>การเงิน/<br>คณบดีอนุมัติ | หลักฐานการจ่ายเงิน<br>ค่าตอบแทน<br>กรรมการชุดต่างๆ          |
| 6. ผลิตข้อสอบ (ภายใน 2 วันก่อนสอบ)                       | 6. คณะกรรมการผลิตข้อสอบจัดทำข้อสอบ ตรวจสอบความถูกต้อง                                                                                                                                  | งานบริการการศึกษา | คณะกรรมการผลิตข้อสอบ                   | หลักฐานการรับ-ส่งข้อสอบ                                     |
| 7. จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดสอบ (1 วัน) | 7. งานบริการการศึกษาจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดสอบ ได้แก่ ใบรายชื่อนักศึกษาเพื่อลงชื่อเข้าสอบ กฎ ระเบียบในการสอบ ใบสำคัญรับเงิน                                         | งานบริการการศึกษา | คณะกรรมการชุดต่างๆ                     | ใบรายชื่อนักศึกษาเพื่อลงชื่อเข้าสอบ<br>กฎ ระเบียบในการสอบ   |
| 8. ดำเนินการสอบ (ระยะเวลาตามปฏิทินมหาวิทยาลัย)           | 8. งานบริการการศึกษาอำนวยความสะดวกระหว่างการจัดสอบ โดยมีประธานกรรมการกลางเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ                                                                                   | งานบริการการศึกษา | ประธานคณะกรรมการ                       |                                                             |
| 9. จัดส่งข้อสอบให้กับอาจารย์ผู้สอน (1 วัน)               | 9. เมื่อสอบเสร็จดำเนินการ งานบริการการศึกษาจะจัดส่งข้อสอบให้อาจารย์ผู้สอนตรวจข้อสอบ                                                                                                    | งานบริการการศึกษา | อาจารย์ผู้สอน                          |                                                             |

### 7) การรับรองผลการเรียน

กระบวนการงานการรับรองผลการเรียน ทั้งในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มีรายละเอียดขั้นตอนการรับรองผลการเรียน ดังนี้ เริ่มที่อาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชาส่ง ผลคะแนนมายังงานบริการวิชาการตามปฏิทินกำหนด งานบริการการศึกษาสรุปรวบรวมคะแนนในแต่ละรายวิชาเพื่อเสนอขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการ

อำนาจการวิทยาลัยและหลังจากคณะกรรมการอำนาจการวิทยาลัยได้ให้ความเห็นชอบรับรองผลการเรียนแล้ว งานบริการการศึกษาจะนำผลการเรียนส่งไปยังสำนักบริหารแลพัฒนาวิชาการเพื่อขึ้นเว็บในระบบทะเบียน และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่า อาจารย์ผู้สอนบางท่านส่งผลคะแนนมายังงานบริการวิชาการไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 9 กระบวนการงานการรับรองผลการเรียน

| แผนผังการไหลของงาน                                      | รายละเอียด                                                                    | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                        |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------------------------|
| 1. อาจารย์ผู้สอนส่งคะแนน<br>(ภายใน 7 วัน หลังจากวันสอบ) | 1. อาจารย์ส่งผู้สอนส่งคะแนนมาที่งานบริการการศึกษา ตามปฏิทินการส่งเกรด         | อาจารย์ผู้สอน     | งานบริการการศึกษา          | แบบฟอร์มส่งคะแนน<br>มข.11                  |
| ↓                                                       | 2. สรุปรวบรวมคะแนนแต่ละวิชาเพื่อขอความเห็นชอบรับรองผลการเรียน                 | งานบริการการศึกษา | คณะกรรมการอำนาจการวิทยาลัย | บันทึกข้อความขอความเห็นชอบรับรองผลการเรียน |
| ↓                                                       | 3. นำผลการเรียนที่ได้รับรองเรียบร้อยแล้วส่งต่อไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | งานบริการการศึกษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |                                            |
| 3. ส่งผลการเรียนไปยังสำนักทะเบียน (1 วัน)               |                                                                               |                   |                            |                                            |

### 8) การขอตรวจสอบคะแนน

กระบวนการงานการขอตรวจสอบคะแนนสำหรับนักศึกษาทั้งหลักสูตรระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้ เริ่มจากนักศึกษายื่นคำร้องขอตรวจสอบคะแนนโดยใช้แบบฟอร์มตรวจสอบคะแนนที่งานบริการการศึกษากำหนด งานบริการการศึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารคำร้องและเสนอ

คณบดีเพื่อพิจารณา หากคณบดีเห็นชอบ งานบริการการศึกษาส่งคำร้องให้อาจารย์ประจำรายวิชาพิจารณา ผลคะแนนและส่งกลับมายังงานบริการการศึกษา และแจ้งให้นักศึกษาทราบผลคะแนน ในกรณีที่ค่าคะแนนเปลี่ยน งานบริการการศึกษาจะดำเนินการรับรองผลการเรียนใหม่อีกครั้ง ก่อนที่จะส่งผลการเรียนใหม่ไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเพื่อแก้ไขในระบบทะเบียนต่อไป

ตารางที่ 10 กระบวนการงานการขอตรวจสอบคะแนน

| แผนผังการไหลของงาน                                          | รายละเอียด                                                                                                                 | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง          |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------------|
| 1. ยื่นคำร้อง                                               | 1. นักศึกษายื่นคำร้องขอตรวจสอบคะแนน                                                                                        | นักศึกษา          | งานบริการการศึกษา          | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |
| 2. ตรวจสอบคำร้อง                                            | 2. ตรวจสอบเอกสารที่ร้องขอ                                                                                                  | งานบริการการศึกษา |                            | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |
| 3. เสนอคณบดีพิจารณา                                         | 3. เสนอคณบดีพิจารณาอนุมัติให้ตรวจสอบคะแนน                                                                                  | งานบริการการศึกษา | คณบดีพิจารณา               | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |
| 4. อาจารย์ผู้สอนพิจารณาคะแนนใหม่และส่งมายังวิทยาลัย (7 วัน) | 4. งานบริการส่งคำร้องให้อาจารย์ประจำวิชา อาจารย์พิจารณาและส่งคะแนนกลับมาที่คณะ                                             | งานบริการการศึกษา | อาจารย์ผู้สอน              | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |
| 5. แจ้งให้นักศึกษาทราบ (2 วัน)                              | 5. งานบริการการศึกษาแจ้งให้นักศึกษาทราบคะแนน                                                                               | งานบริการการศึกษา | นักศึกษา                   | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |
| 6. แจ้งกรณีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงคะแนน (7 วัน)                 | 6. กรณีค่าคะแนนเปลี่ยน งานบริการการศึกษารับรองผลการเรียนใหม่พร้อมส่งผลการเปลี่ยนแปลงผลการเรียนไปสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | งานบริการการศึกษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจสอบคะแนน |

### 9) การประมวลผลการศึกษา

กระบวนการงานการประมวลผลการศึกษาทั้งในหลักสูตรระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษามีขั้นตอน คือ งานบริการการศึกษาแจ้งอาจารย์ผู้สอนเรื่องกำหนดเวลาในการส่งผลการเรียนของนักศึกษา เมื่ออาจารย์ผู้สอนส่งผลการเรียนเรียบร้อยแล้ว งานบริการการศึกษา ทำเรื่องเบิกจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ผู้สอน (กรณีอาจารย์ภายนอก

วิทยาลัย และอาจารย์ที่มีภาระงานสอนเกินกำหนด) จากนั้นงานบริการการศึกษารวบรวมผลการเรียนจากอาจารย์ผู้สอนเพื่อขออนุมัติรับรองผลการเรียนจากคณะกรรมการอำนาจการวิทยาลัย หลังจากผลการเรียนผ่านการรับรองจากคณะกรรมการอำนาจการวิทยาลัยแล้ว งานบริการการศึกษาจะส่งผลการเรียนไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเพื่อขึ้นผลการเรียนทางเว็บระบบทะเบียน

ตารางที่ 11 กระบวนการงานการประมวลผลการศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                        | รายละเอียด                                                                                                                                            | ผู้รับผิดชอบ               | ผู้เกี่ยวข้อง              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                     |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|
| 1. นัดส่งผลการเรียน (1 วัน)               | 1. แจ้งอาจารย์ผู้สอนเรื่องกำหนดเวลาในการจัดส่งผลการเรียนของนักศึกษา                                                                                   | งานบริการการศึกษา          | อาจารย์ผู้สอน              | แบบฟอร์มส่งคะแนน มข.11                  |
| 2. ทำเรื่องเบิกจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ภายนอก | 2. เมื่ออาจารย์ผู้สอนส่งผลการเรียน งานบริการการศึกษาทำเรื่องเบิกจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ผู้สอน (กรณีอาจารย์ภายนอกวิทยาลัยฯ และอาจารย์ที่มีภาระงานสอนเกิน) | งานบริการการศึกษา          | คณบดีพิจารณา               | บันทึกข้อความเบิกค่าตอบแทนอาจารย์ผู้สอน |
| 3. รวบรวมผลการเรียน (5 วัน)               | 3. รวบรวมผลการเรียนจากอาจารย์ผู้สอนเพื่อขออนุมัติรับรองผลการเรียนจากคณะกรรมการอำนาจการวิทยาลัย                                                        | งานบริการการศึกษา          | คณะกรรมการอำนาจการวิทยาลัย | บันทึกข้อความขอความเห็นชอบผลการศึกษา    |
| 4. ส่งผลการเรียน                          | 4. ส่งผลการเรียนที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนาจการวิทยาลัยไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ                                                        | งานบริการการศึกษา          | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | บันทึกข้อความส่งผลการเรียนโดยแนบ มข.11  |
| 5. ประมวลผลการศึกษา                       | 5. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการประมวลผลการศึกษาส่งผลการเรียนขึ้นทางเว็บไซต์                                                                             | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |                            |                                         |

### 10) การตรวจสอบจบ

กระบวนการการตรวจสอบจบของนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น สามารถอธิบายขั้นตอนได้ดังนี้ เริ่มโดยนักศึกษายื่นคำร้องขอตรวจสอบจบ งานบริการการศึกษาตรวจสอบใบ คำร้องและตรวจสอบคุณสมบัติตามโครงสร้างหลักสูตรของแต่ละสาขาวิชาเพื่อเสนอคณะดีเพื่อพิจารณา และเสนอไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเพื่อตรวจสอบการลงทะเบียน ค่าคะแนน

เฉลี่ยสะสม ตรวจสอบชื่อ นามสกุล พร้อมส่งกลับคืนมายังวิทยาลัย งานบริการการศึกษาแก้ไขข้อมูลให้ตรงกับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ และเสนอขอความเห็นชอบรายชื่อนักศึกษาที่ผ่านการตรวจสอบเป็นผู้สำเร็จการศึกษาต่อคณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัย จากนั้นงานบริการการศึกษาเสนอรายชื่อนักศึกษาต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อขออนุมัติปริญญา สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการปรับปรุงสถานภาพเป็นผู้สำเร็จการศึกษา

ตารางที่ 12 กระบวนการการตรวจสอบจบ

| แผนผังการไหลของงาน                                                                      | รายละเอียด                                                                                                             | ผู้รับผิดชอบ               | ผู้เกี่ยวข้อง                            | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. นักศึกษายื่นคำร้องขอจบ                                                               | 1. นักศึกษายื่นแจ้งความประสงค์คำร้องขอจบ                                                                               | นักศึกษา                   | งานบริการการศึกษา                        | คำร้องขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติผู้คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา |
| 2. งานบริการการศึกษาตรวจสอบคำร้อง                                                       | 2. งานบริการการศึกษาตรวจสอบใบคำร้องและตรวจสอบคุณสมบัติตามโครงสร้างหลักสูตรของแต่ละสาขาวิชาเพื่อเสนอคณะดีพิจารณา        | งานบริการการศึกษา          | คณะดี                                    |                                                      |
| 3. เสนอคณะดีพิจารณา                                                                     | 3. คณะดีลงนามเพื่อส่งต่อไปสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ                                                                   | งานบริการการศึกษา          | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ               |                                                      |
| 4. สำนักบริหารและพัฒนาการตรวจสอบ                                                        | 4. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสม ตรวจสอบชื่อ สกุล พร้อมส่งกลับคืนมาที่วิทยาลัย | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |                                          |                                                      |
| 5. งานบริการการศึกษาแก้ไขข้อมูล (1 วัน)                                                 | 5. วิทยาลัยแก้ไขข้อมูลให้ตรงกับสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ                                                              | งานบริการการศึกษา          |                                          |                                                      |
| 6. เสนอขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัย                                       | 6. งานบริการการศึกษาเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัย                                                     | งานบริการการศึกษา          | คณะกรรมการอำนวยการวิทยาลัยให้ความเห็นชอบ |                                                      |
| 7. เสนอต่อสภามหาวิทยาลัยขออนแก่นเพื่อขออนุมัติปริญญา (ตามปฏิทินวันประชุมสภามหาวิทยาลัย) | 7. ส่งรายชื่อไปยังสภามหาวิทยาลัยขออนแก่นเพื่อขออนุมัติปริญญาให้นักศึกษา                                                | งานบริการการศึกษา          | สภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบ             |                                                      |
| 8. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการปรับปรุงสถานภาพเป็นผู้สำเร็จ                               | 8. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการปรับปรุงสถานภาพเป็นผู้สำเร็จการศึกษา                                                      | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |                                          | สถานภาพนักศึกษาเปลี่ยนเป็นผู้สำเร็จการศึกษา          |

### 11) การลาพักการศึกษา

กระบวนการงานการลาพักการศึกษาสำหรับนักศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษามีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้ นักศึกษากรอกและยื่นคำร้องขอลาพักการศึกษา งานบริการการศึกษาตรวจสอบความ

ถูกต้องในใบคำร้องส่งให้คณะดีพิจารณา หลังจากคณะดีพิจารณาอนุมัติแล้ว งานบริการการศึกษาเสนอเรื่องไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ซึ่งนักศึกษาสามารถตรวจสอบผลการเปลี่ยนแปลงสถานภาพผ่านทางเว็บลงทะเบียน

ตารางที่ 13 กระบวนการงานการลาพักการศึกษา

| แผนผังการไหลของงาน                                  | รายละเอียด                                                   | ผู้รับผิดชอบ      | ผู้เกี่ยวข้อง              | เอกสารที่เกี่ยวข้อง   |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|-----------------------|
| 1. ยื่นคำร้อง                                       | 1. นักศึกษายื่นคำร้องขอลาพักการศึกษาโดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม | นักศึกษา          |                            | แบบฟอร์มลาพักและลาออก |
| 2. ตรวจสอบคำร้อง                                    | 2. งานบริการการศึกษาตรวจสอบคำร้อง                            | งานบริการการศึกษา |                            | แบบฟอร์มลาพักและลาออก |
| 3. เสนอคณะดีพิจารณา                                 | 3. คณะดีให้ความเห็นชอบ                                       | งานบริการการศึกษา | คณะดี                      | แบบฟอร์มลาพักและลาออก |
| 4. เสนอเรื่องแจ้งสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ (1 วัน) | 4. งานบริการการศึกษาเสนอไปยังสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ      | งานบริการการศึกษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | แบบฟอร์มลาพักและลาออก |
| 5. ตรวจสอบเปลี่ยนแปลงสถานะ                          | 5. นักศึกษาตรวจสอบผลการเปลี่ยนแปลงสถานะ                      | นักศึกษา          | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | แบบฟอร์มลาพักและลาออก |

หลังจากกำหนดกระบวนการให้บริการนักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นแล้ว ก็จะนำไปสู่การปฏิบัติและการประเมินผลกระบวนการที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่ โดยจากการประเมินนักศึกษาต่อการให้บริการทางการศึกษาของบุคลากรวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นซึ่งผลการประเมิน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

### สรุปผลการดำเนินการ

จากการดำเนินโครงการ "การพัฒนากระบวนการให้บริการนักศึกษาสังกัดวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น" สามารถสรุปกระบวนการให้บริการนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น ได้ดังนี้ 1) กระบวนการงานการรับนักศึกษา 2) กระบวนการงานการจัดตารางเรียน-ตารางสอน 3) การลงทะเบียน 4) การเพิ่ม-ถอนรายวิชา 5) กระบวนการงานการจัดการเรียน -

การสอน 6) กระบวนการงานการจัดสอบประเมินความรู้ นักศึกษา 7) การประมวลผลการศึกษา 8) การขอตรวจสอบคะแนน 9) การรับรองผลการเรียน 10) การตรวจสอบจบ 11) การลาพักการศึกษา

หลังจากงานบริการวิชาการมีกระบวนการงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการนักศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาแล้ว พบว่าเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษามีความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานมากขึ้น มีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งหากเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษาพบปัญหาหรือข้อติดขัดในกระบวนการงาน จะสามารถดำเนินการแก้ไขในแผนผังการไหลของงาน นอกจากนั้นยังมีการติดตามตรวจสอบกระบวนการงานจากฝ่ายประกันคุณภาพ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นเพื่อช่วยให้ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามกระบวนการที่ได้จัดทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อดูว่ากระบวนการที่กำหนดนั้น สามารถดำเนินการได้หรือไม่อย่างไร หรือมีอุปสรรคใด อันจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- (1) สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.(2552). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม. [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 20 กรกฎาคม 2555 จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=201.0>
- (2) เจนจิรา วรินทร์. (2553). การศึกษากระบวนการบริหารของเทศบาลตำบลบ้านแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 17-26

<http://irj.kku.ac.th>

## การวิเคราะห์การใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### The analysis Material Used the Number of Students Courses. Education Office of General Khon Kaen University.

ทิตีฐา เค้าปัญญา (Thuetuetha Khaopanya)<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*Correnpondent Authur: [kkaja@kku.ac.th](mailto:kkaja@kku.ac.th)

### บทคัดย่อ

การวิเคราะห์การใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป เป็นการวิเคราะห์เฉพาะงบประมาณ หมากรายจ่ายค่าวัสดุเท่านั้น โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือรายวิชาของสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 20 รายวิชา และมีนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนประจำปีการศึกษา 2553 จำนวนทั้งหมด 22,783 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เป็นจำนวนตัวเลข และหน่วยนับจากใบเบิกวัสดุของรายการวัสดุแต่ละประเภทในระบบ KKUFMIS ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2553 (1 ตุลาคม 2552 ถึง 30 กันยายน 2553) โดยแยกประเภทวัสดุที่ใช้ได้แก่ วัสดุการศึกษา วัสดุสำนักงาน วัสดุไฟฟ้าและวิทยุ วัสดุคอมพิวเตอร์ วัสดุกีฬา วัสดุงานบ้านและงานครัว และวัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์ เป็นต้น ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมที่คำนวณทางสถิติ เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติพื้นฐาน เช่น จำนวน ค่าสถิติร้อยละ และใช้เกณฑ์ปันส่วนต้นทุน (Cost Driver) เพื่อคำนวณหาค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน

ผลการวิเคราะห์ค่าวัสดุประเภทที่เบิกจ่ายและนำไปใช้สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมากที่สุดคือ ค่าวัสดุสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 50.22 จำนวนเงิน 243,486.13 บาท รองลงมา ค่าวัสดุคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 33.21 จำนวนเงิน 161,000.80 บาท และค่าวัสดุกีฬาคิดเป็นร้อยละ 7.80 จำนวนเงิน 37,861.00 บาท ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน (11.19 บาทต่อคน) มากที่สุด คือ รายวิชา 000 133 กีฬา สุขภาพ สมรรถภาพฯ มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจริง เท่ากับ 2,339 คน เมื่อนำผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่เบิกวัสดุไปใช้มากกว่าลงทะเบียนจริงเท่ากับ 4,852 คน ซึ่งมีผลต่างที่ไม่คุ้มทุนต่อผลผลิตการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

ผลการวิเคราะห์ภารกิจ, แผนงาน, กิจกรรม (Activity) ของสำนักวิชาศึกษาทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่าภารกิจที่เบิกจ่ายค่าวัสดุมากที่สุดคือสนับสนุนจัดการศึกษา (ผลิตบัณฑิต) คือกลุ่มภารกิจวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 59.98 ผลการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอนค่าวัสดุโดยแยกประเภทที่มีการเบิกจ่ายในจำนวนและปริมาณมากที่สุด คือค่า กระดาษ คิดเป็นร้อยละ 13.46 จำนวนเงิน 65,300.00 บาท รองลงมาคือค่าผงหมึกแบบขาวดำ คิดเป็นร้อยละ 11.14 จำนวนเงิน 54,040.00 บาท ตามลำดับ

## Abstract

The analysis used the number of students enrolling in general education courses. A separate analysis of the Cost of materials only for the samples used in the study of the Office of General Education Khon Kaen University total of 20 students enrolled for academic year 2010 a total of 22,783 students, the researchers have brought the data into numbers. Requisition materials and units of each type of material items in KKUFMIS of the Khon Kaen University in fiscal year 2010 (1 October 2012 to 30 Sep 2010) classified types of materials including educational materials. Educational materials kontorsmateriel Power and Radio computer Supplies sports material Home and kitchen supplies and Materials science and medical etc. The use of statistics to analyze data using statistical computer programs. A basic statistical analysis, such as the amount of the percentage. The criteria used to allocate the cost (Cost Driver) to calculate the cost per student 1.

Analysis of the materials disbursed and applied to support the teaching and learning the most. The Supplies 50.22 percent , followed by the amount of 243,486.13 baht PC material . 33.21 percent and the amount of 161,000.80 baht material sports 37861.00 amount equal to 7.80 baht, respectively.

Analysis of allocating the cost per student 1 (11.19 baht per person) most subjects 000 133 Sports Performance, the number of students who actually registered were 2,339 people, but when the results of the cost analysis for each . student 1 people found that the number of students who withdraw registration materials to more than 4,852 people and is actually equal to the difference between the breakeven yield management instructional course. Analysis of mission , program , activity (Activity) of the Bureau of General Education. Fiscal year 2010 found that the mission is the most advanced and the material support of education (graduates) are the academic mission. 59.98 percent.

Productivity analysis of teaching the material ledger with disbursement in the amount and the volume of paper equivalent to the amount of 65,300.00 baht 13.46, followed by the monochrome toner. Accounted for 11.14 percent of the amount of 54,040.00 baht respectively.

**คำสำคัญ:** วิเคราะห์ วัสดุ นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**Keyword:** The analysis Material Students Khon Kaen University.

## 1.บทนำ

การบริหารการศึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีผลต่อการบริหารทรัพยากรอย่างเหมาะสมมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ให้ความสำคัญกับวิชาศึกษาทั่วไป โดยจะเห็นได้จากประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 351/2544) เรื่องนโยบายการจัดรายวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป และที่สภามหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีมติเกี่ยวกับการจัดการศึกษาวิชาศึกษาทั่วไปไว้หลายครั้ง และท้ายสุดในการประชุมสภามหาวิทยาลัยขอนแก่นครั้งที่ 2/2547 เมื่อ

วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2547 ได้มีมติการจัดการวิชาศึกษาทั่วไป ดังนี้

1. ให้กำหนดกรอบรายวิชาศึกษาทั่วไปในทุกหลักสูตรระดับปริญญาตรี ต้องสอดคล้องกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของวิชาศึกษาทั่วไป
  2. ให้พัฒนารายวิชาศึกษาทั่วไปให้มีเนื้อหาเชิงบูรณาการ และจัดเป็นรายวิชากลางของมหาวิทยาลัย
  3. ให้มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบ
- จากนโยบายดังกล่าว มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงได้มีการศึกษาและพัฒนารายวิชาศึกษาทั่วไปที่เป็นวิชา

บูรณาการ มีเนื้อหาสอดคล้องกับปรัชญาและได้ประกาศใช้หลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้พัฒนาขึ้นมาจำนวน 22 รายวิชา โดยแบ่งตามกลุ่มวิชา คือ 1) กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษ 5 รายวิชา 2) กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 11 รายวิชา 3) กลุ่มคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ 6 รายวิชา สำนักวิชาศึกษาทั่วไปได้เริ่มมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2549 เป็นต้นมาจนในปี พ.ศ. 2553 ครบ 5 ปี ทางสำนักวิชาศึกษาทั่วไปได้มีการปรับปรุงหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2553) โดยได้ปรับปรุงให้มีความทันสมัยขึ้นสอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการปรับปรุงใหม่ตามประกาศสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 3/2551 ลงวันที่ 4 เมษายน 2551 เรื่องกรอบคุณลักษณะบัณฑิต และนโยบายหลักด้านการผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น และให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 (Thai Qualifications Framework for Higher Education)(TQF: HE) จากภารกิจที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มอบให้ มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบ สำนักวิชาศึกษาทั่วไปมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่เปิดสอนวิชาศึกษาทั่วไปให้กับนักศึกษาของทุกคณะวิชา โดยมีนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนเป็นจำนวนมากในแต่ละภาคการศึกษา ส่งผลให้สำนักฯ มีความต้องการใช้ทรัพยากรเพิ่มมากขึ้น และได้รับจัดสรรงบประมาณและเงินรายได้ในการบริหารจัดการ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการบริหารงานในแต่ละปี ซึ่งในงบประมาณนั้นได้กำหนดรายจ่ายค่าวัสดุ เพื่อใช้ในการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนโดยการจัดหาของสำนักฯ ซึ่งเน้นความสำคัญการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับมหาวิทยาลัยระดับคณะ หน่วยงาน (1) โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าที่สุด จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลวัสดุทั้งหมดในสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มีจำนวนมากกว่า 300 รายการ (งบประมาณที่จัดซื้อตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2549-2554) ดังนั้นจำเป็นต้องทราบการเบิกจ่ายวัสดุที่นำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อการควบคุมการเบิกจ่ายและบริหารการใช้วัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้ภาพรวมต่อการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษา

ทั่วไป มีจำนวนมากหรือน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับวัสดุที่ใช้ไปของปีงบประมาณ 2553 เพื่อวิเคราะห์การเพิ่มขึ้นหรือลดลงการใช้วัสดุเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับ และนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนและบริหารการใช้วัสดุรวมถึงการพิจารณาจัดสรรงบประมาณแต่ละปี เพื่อเป็นการวางแผนการใช้วัสดุอย่างมีระบบ ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม อีกทั้งยังสามารถเป็นฐานข้อมูลด้านการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารงบประมาณของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในอนาคตต่อไป

## 2. คำถามการวิจัย

การใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป มีจำนวนเพิ่มขึ้นหรือลดลง แยกการวิเคราะห์เป็นประเภทรายจ่ายค่าวัสดุ

## 3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์การใช้วัสดุต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป

## 4. ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาจากระบบฐานข้อมูลการรับเข้าและเบิกจ่ายวัสดุ ในระบบ KKUFMIS ต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 20 รายวิชา

## 5. วิธีดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือวัสดุที่นำไปใช้ในการเรียนการสอน จำนวนรายวิชาที่เปิดสอนในหลักสูตร พ.ศ.2548 จำนวน 20 รายวิชา และมีนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนทั้งสิ้นจำนวน 20 รายวิชา

จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป ประจำปีการศึกษา 2553 จำนวน 20 รายวิชา มีจำนวนทั้งหมด 22,783 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เป็นจำนวนตัวเลข

และหน่วยนับของรายการวัสดุแต่ละประเภทจากฐานข้อมูลในระบบ KKUFMIS ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2553 (2) (1 ต.ค.2552 ถึง 30 ก.ย.2553) ประกอบไปด้วยวัสดุประเภทต่างๆ ดังนี้

1. วัสดุการศึกษา
2. วัสดุสำนักงาน
3. วัสดุไฟฟ้าและวิทยุ
4. วัสดุคอมพิวเตอร์
5. วัสดุกีฬา
6. วัสดุงานบ้านและงานครัว
7. วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์

โดยใช้ข้อมูลเป็นจำนวนตัวเลขจากทะเบียนคุมใบเบิก ใบจ่ายวัสดุแต่ละประเภท มาวิเคราะห์เปรียบเทียบการเบิก และจ่ายวัสดุที่บุคลากรเบิกวัสดุไปใช้สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนทั้ง 20 รายวิชา

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้บันทึกแสดงรายการรับวัสดุ และจ่ายวัสดุ ซึ่งเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลในระบบ KKUFMIS มหาวิทยาลัยขอนแก่น และใช้จำนวนตัวเลข ปริมาณ หน่วยนับ ราคาต่อหน่วย ของรายการวัสดุแต่ละประเภท ทำการวิเคราะห์ผลเป็นค่าสถิติร้อยละ และคิดเป็นจำนวนเงินของค่าวัสดุต่อจำนวนรายวิชาที่เบิกและจ่ายวัสดุแต่ละครั้งตามทะเบียนคุมวัสดุ โดยแยกจำนวนรายวิชาทั้งหมด 20 รายวิชา

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล เช่น จำนวนตัวเลข ค่าร้อยละ ที่เบิกจ่ายวัสดุต่อการจัดการเรียนการสอนทั้ง 20 รายวิชา และใช้เกณฑ์การปันส่วนต้นทุน (Cost Driver) โดยวิธีของควมณี โกมารทัต (3) ในการวิเคราะห์ค่าต้นทุนผลผลิต ดังนี้

ใช้หลักการบัญชีต้นทุนรายกิจกรรมตามมาตรฐานของกรมบัญชีกลาง โดยวิธีของประวิตร นิลสุวรรณกุล (4) โดยศึกษาข้อมูลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อผลผลิตของนักศึกษาที่ลงทะเบียนรายวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

1. การกำหนดกิจกรรมหลัก (Functional Activities) ประกอบด้วยกิจกรรมตามภารกิจ 4 ด้าน คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. ผลผลิต (Output) จากกิจกรรมหลักคือการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3. เกณฑ์การปันส่วนต้นทุน (Cost Driver) เกณฑ์การปันส่วนค่าใช้จ่ายหน่วยงานหลักให้กับกิจกรรมหลัก

เนื่องจากหน่วยงานมีกิจกรรมหลัก 4 กิจกรรม มีจำนวนนักศึกษา นุคลากรและรายวิชาที่นักศึกษาจะต้องลงทะเบียนเรียน ทั้งหมด 20 รายวิชา จึงต้องปันส่วนต้นทุนให้กับกิจกรรมหลัก โดยใช้เกณฑ์การปันส่วนจากงบประมาณที่รายรับในแต่ละหมวดรายจ่าย ซึ่งผู้วิจัยใช้หมวดรายจ่ายค่าวัสดุต่อการจัดการเรียนการสอนทั้งหมด 20 รายวิชา ได้โดยอาศัยการประมาณอย่างมีหลักเกณฑ์ เช่น ค่าวัสดุสำนักงาน ใช้ไป ค่าถ่ายเอกสาร

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์และระบุตัวผลผลิตต้นทุนกิจกรรม (Cost Driver) ข้อมูลต้นทุนจะมีประโยชน์มากขึ้นถ้าจะต้องมีการวิเคราะห์สาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้นทุนของกิจการนั้นเปลี่ยนแปลง ลักษณะต้นทุนต่อหน่วยของตัวผลผลิตต้นทุน ซึ่งนอกจากจะใช้เป็นฐานในการคำนวณต้นทุนผลผลิตผ่านกิจกรรมต่างๆ แล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการควบคุมหรือลดต้นทุนของงบประมาณค่าวัสดุในปีงบประมาณถัดไป

ดังนั้น ได้คิดการคำนวณต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วยของค่าใช้จ่ายในการเบิกวัสดุไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน รายละเอียดกิจกรรม หมายถึง ประเภทวัสดุ มีทั้งหมด 8 ประเภท

ตัวผลผลิตต้นทุน หมายถึง จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียน รายวิชาศึกษาทั่วไป 20 รายวิชา

อัตราต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วยของตัวผลผลิตต้นทุน หมายถึง จำนวนเงินค่าวัสดุ ปี 2553 ทั้งหมด คูณด้วยจำนวนนักศึกษาทั้งหมดหารด้วยรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียน 20 วิชา

แทนค่า

$$\text{ค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน} = \frac{\text{งบประมาณค่าวัสดุทั้งหมดปี 2553}}{\text{จำนวนนักศึกษาทั้งหมดที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป}}$$

$$\text{ค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน} = \frac{255,000 \text{ บาท}}{22,783 \text{ คน}}$$

$$\text{ค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน} = 11.19 * \text{บาท ต่อรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียน 20 รายวิชา}$$

\*เป็นการใช้อัตราส่วนคิดเฉพาะงบดำเนินงาน ในส่วนของค่าวัสดุเท่านั้น ค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน ที่ลงทะเบียนเรียน จำนวน 20 รายวิชาของสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2553

## 5. ผลการวิจัย

### 1. ผลการวิเคราะห์การเบิกวัสดุแต่ละประเภทไปใช้ในการเรียนการสอนแยกตามกลุ่มวัสดุ

การเบิกวัสดุไปใช้ในการเรียนการสอนแยกตามกลุ่มวัสดุและจำนวนที่เบิกในแต่ละครั้ง แยกวิเคราะห์ตามประเภทวัสดุ คือวัสดุสำนักงาน วัสดุการศึกษา วัสดุไฟฟ้าและวิทยุ วัสดุคอมพิวเตอร์ วัสดุโฆษณาและการเผยแพร่ วัสดุงานบ้านงานครัว

ผลการศึกษาพบว่า วัสดุประเภทที่เบิกไปใช้ต่อการจัดการเรียนการสอนมากที่สุดคือ วัสดุสำนักงาน จำนวนเงิน 243,486.13 บาท ประเภทวัสดุที่เบิกมากที่สุดคือ กระดาษ รองลงมา วัสดุคอมพิวเตอร์ จำนวนเงิน 161,000.80 บาท ประเภทที่เบิกมากที่สุดคือผงหมึกแบบขาวดำ วัสดุกีฬา จำนวนเงิน 37,861.00 บาท ประเภทที่เบิกมากที่สุดคือ ลูกเบดมินตัน และวัสดุงานบ้านงานครัว จำนวนเงิน 16,227 บาท ประเภทที่เบิกมากที่สุดคือ น้ำดื่มตามลำดับ

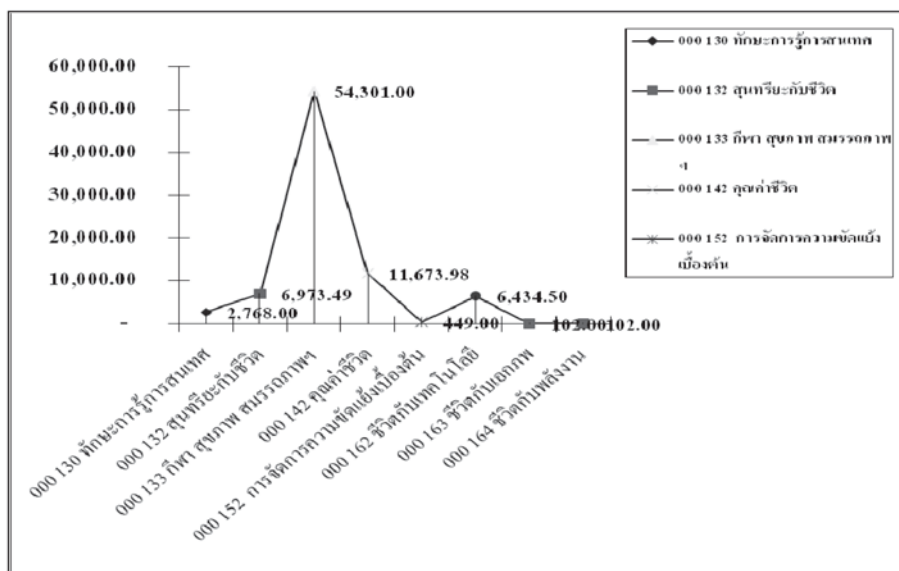
### 2. ผลการวิเคราะห์การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน ที่เบิกวัสดุไปใช้สำหรับการจัดการเรียนการสอน รายวิชาศึกษาทั่วไป

ผลการวิเคราะห์การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน (11.19 บาทต่อคน) มากที่สุดคือ รายวิชา 000 133 กีฬา สุขภาพ สมรรถภาพฯ มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจริง เท่ากับจำนวน 2,339 คน ผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษา 1 คน พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่เบิกวัสดุไปใช้มากกว่านักศึกษาที่ลงทะเบียนจริงเท่ากับ จำนวน 4,852 คน ซึ่งมีผลต่างที่ไม่คุ้มทุนต่อผลผลิตการจัดการเรียนการสอน รองลงมาคือรายวิชา 000 142 คุณค่าชีวิต มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจริง เท่ากับจำนวน 415 คน ผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษา 1 คน พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่เบิกวัสดุไปใช้มากกว่านักศึกษาที่ลงทะเบียนจริงเท่ากับจำนวน 1,043 คน ซึ่งมีผลต่างที่ไม่คุ้มทุนต่อผลผลิตการจัดการเรียนการสอน ในรายวิชาดังกล่าวมีการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมหลายกลุ่ม และในแต่ละกลุ่มใช้วัสดุที่แตกต่างกัน ทำให้มีการเบิกจ่ายวัสดุซ้ำซ้อนกับประเภทวัสดุที่จ่ายจริง (ดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน (11.19 บาทต่อคน) ที่เบิกวัสดุไปใช้สำหรับการจัดการเรียนการสอน รายวิชาศึกษาทั่วไป

| รายวิชาที่เปิดสอน                     | จำนวนเงิน        | ปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อ<br>จำนวนนักศึกษา 1 คน<br>(11.19 บาทต่อคน) | จำนวนนักศึกษา<br>ที่ลงทะเบียนจริง | ร้อยละ        |
|---------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| 000 111 ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร        | 454.55           | 41 คน                                                          | 855                               | 0.55          |
| 000 130 ทักษะการรู้สารสนเทศ           | 2,768.00         | 247 คน                                                         | 2,568                             | 3.32          |
| 000 132 สุนทรียะกับชีวิต              | 6,973.49         | 623 คน                                                         | 1,016                             | 8.38          |
| 000 133 กีฬา สุขภาพ สมรรถภาพฯ         | 54,301.00        | 4,852 คน                                                       | 2,339                             | **65.22       |
| 000 142 คุณค่าชีวิต                   | 11,673.98        | 1,043 คน                                                       | 415                               | **14.02       |
| 000 152 การจัดการความขัดแย้งเบื้องต้น | 449.00           | 40.13 คน                                                       | 302                               | 0.54          |
| 000 162 ชีวิตกับเทคโนโลยี             | 6,434.50         | 575 คน                                                         | 1,028                             | 7.73          |
| 000 163 ชีวิตกับเอกภพ                 | 102.00           | 9 คน                                                           | 395                               | 0.12          |
| 000 164 ชีวิตกับพลังงาน               | 102.00           | 9 คน                                                           | 591                               | 0.12          |
| <b>รวมเป็นเงินทั้งสิ้น</b>            | <b>83,258.52</b> |                                                                |                                   | <b>100.00</b> |

\*\* เบิกวัสดุไปใช้มากกว่าค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนจริง



ภาพที่ 1 กราฟแสดงจำนวนเงินค่าวัสดุต่อจำนวนรายวิชาที่เบิกจ่ายวัสดุไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน

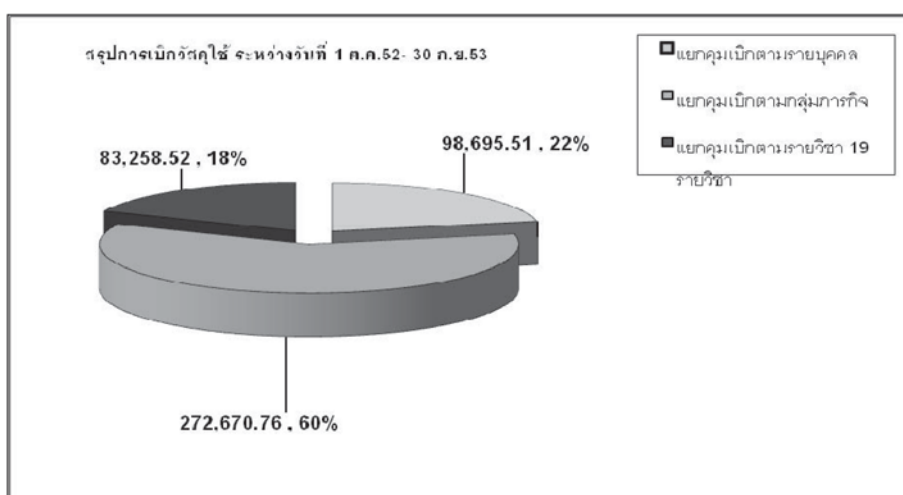
### 3. ผลการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอน สำนักวิชาศึกษาทั่วไปประจำปีงบประมาณ 2553

ผลการศึกษาภารกิจ / แผนงาน/กิจกรรม (Activity)  
ของสำนักฯ ปีงบประมาณ 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับ

จำนวนเงินที่เบิกจ่ายไปใช้พบว่าภารกิจที่ใช้วัสดุมากที่สุด  
คือสนับสนุนจัดการศึกษา(ผลิตบัณฑิต) (กลุ่มภารกิจ  
วิชาการ) คิดเป็นร้อยละ 59.98 ดูตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปภาพรวม จำนวน ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอน สำนักวิชาศึกษาทั่วไป  
ประจำปีงบประมาณ 2553

| ภารกิจ / แผนงาน/กิจกรรม (Activity)                                          | จำนวนเงินที่ใช้ | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|
| สนับสนุนการผลิตบัณฑิต (กลุ่มภารกิจบริหารและแผนฯ)                            | 98,695.51       | 21.71  |
| สนับสนุนจัดการศึกษา(ผลิตบัณฑิต) (กลุ่มภารกิจวิชาการ)                        | 272,670.76      | 59.98  |
| สนับสนุน วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม<br>แยกราชวิชา 20 รายวิชา | 83,258.52       | 18.31  |
| รวมเป็นเงินทั้งสิ้น                                                         | 454,624.79      | 100.00 |



ภาพที่ 2 กราฟแสดงภาพรวมจำนวน ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอน สำนักวิชาศึกษาทั่วไป  
ประจำปีงบประมาณ 2553

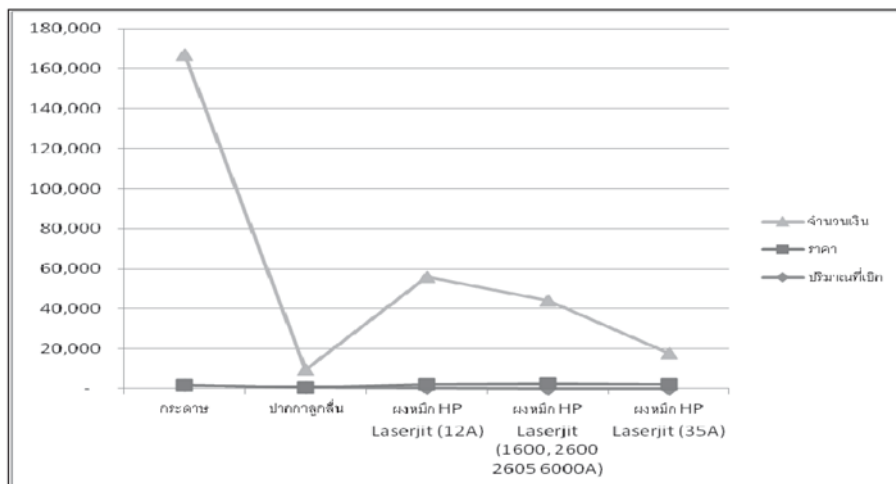
### 4. ผลการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอน ค่าวัสดุที่มีการเบิกจ่ายปริมาณที่มากที่สุด ประจำปี งบประมาณ 2553

ผลการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอน  
จำนวนวัสดุที่มีการเบิกจ่ายไปใช้ปริมาณที่มากที่สุด

ประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่า ประเภทวัสดุที่เบิกใช้มาก  
ที่สุดคือ กระดาษ คิดเป็นเงิน 65,300.00 บาท รองลงมาคือ  
ผงหมึกพิมพ์ขาวดำ HP Laser (12A) คิดเป็นเงิน 54,040.00  
บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 3 สรุปจำนวน ปริมาณที่เบิกวัสดุไปใช้โดยแยกประเภทวัสดุ

| ประเภทวัสดุ                                     | ปริมาณที่เบิก | ราคา     | จำนวนเงิน |
|-------------------------------------------------|---------------|----------|-----------|
| กระดาษ                                          | 1,740         | 5.00     | 65,300.00 |
| ปากกาถูกลิ้น                                    | 22            | 2.00     | 8,664.00  |
| ผงหมึกแบบขาวดำ HP Laser (12A)                   | 28            | 1,930.00 | 54,040.00 |
| ผงหมึกแบบขาวดำ HP Laser (1600, 2600 2605 6000A) | 16            | 2,595.00 | 41,520.00 |
| ผงหมึกแบบขาวดำ HP Laser (35A)                   | 8             | 1,980.00 | 15,840.00 |



ภาพที่ 3 กราฟแสดงการเพิ่มขึ้นและลดลงผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอนต่อจำนวนวัสดุที่เบิกจ่าย

## 6. อภิปรายผล

### 6.1 ผลการวิเคราะห์การเบิกวัสดุแต่ละประเภท

การเบิกวัสดุไปใช้ในการเรียนการสอนแยกตามกลุ่มวัสดุและจำนวนที่เบิกในแต่ละครั้ง แยกวิเคราะห์ตามกลุ่มวัสดุ คือ วัสดุสำนักงาน วัสดุการศึกษา วัสดุไฟฟ้าและวิทยุ วัสดุคอมพิวเตอร์ วัสดุโฆษณาและการเผยแพร่ วัสดุงานบ้านงานครัว

ผลการศึกษา พบว่า วัสดุประเภทที่เบิกไปใช้ต่อการจัดการเรียนการสอนมากที่สุดคือ วัสดุสำนักงาน จำนวนเงิน 243,486.13 บาท รองลงมา วัสดุคอมพิวเตอร์ จำนวนเงิน 161,000.80 บาท และวัสดุกีฬาจำนวนเงิน 37,861.00 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (5) ได้วิจัยเรื่องการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ) และการเบิกใช้วัสดุ สำนักทะเบียนและประมวลผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548-2549 (5) โดย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายงบประมาณ หมวดค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย และศึกษาการเบิกใช้วัสดุของฝ่ายต่างๆ ในสำนักทะเบียนและประมวลผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548-2549 โดยรวบรวมข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณจากทะเบียน คุมยอดเงิน ฎีกาเบิกเงิน และรายละเอียดประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548-2549 และรวบรวมข้อมูลการเบิกใช้วัสดุของฝ่ายต่างๆ จากบัญชีคุมวัสดุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548-2549 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ซึ่งผลการวิจัยการใช้จ่ายงบประมาณพบว่า ปี พ.ศ.2548-2549 มีการเบิกจ่ายงบประมาณดำเนินงาน หมวดค่าใช้สอย มากที่สุด รองลงมาได้แก่ค่าวัสดุ ส่วนค่าตอบแทน มีการเบิกจ่ายน้อยที่สุด ประเด็นสำคัญของงานวิจัยที่สอดคล้องมากที่สุด คือ การเบิกจ่ายงบประมาณหมวดค่าวัสดุ พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

มีการเบิกจ่ายมากที่สุด คือ ค่าวัสดุไฟฟ้า/วิทยุ รองลงมา ได้แก่ วัสดุสำนักงาน และวัสดุคอมพิวเตอร์ ส่วนปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 มีการเบิกจ่ายมากที่สุด คือ ค่าวัสดุสำนักงาน รองลงมา ได้แก่ วัสดุคอมพิวเตอร์ และวัสดุไฟฟ้า/วิทยุ เมื่อพิจารณาการเบิกจ่ายค่าวัสดุจำแนกตามฝ่าย พบว่า สำนักงานเลขานุการ มีการเบิกจ่ายค่าวัสดุ มากที่สุด

## 6.2 ผลการวิเคราะห์ค่าวัสดุที่เบิกวัสดุไปใช้สำหรับการจัดการเรียนการสอน รายวิชาศึกษาทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า วัสดุที่เบิกไปใช้ต่อการเรียนการสอนรายวิชา 000 111 ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ ปากกาเมจิก คิดเป็นร้อยละ 38.84 รองลงมาคือ แฟ้มขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 33.66 และ กระดาษปรี๊ฟแผ่นใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 27.55 ตามลำดับ รายวิชา 000 130 ทักษะการรู้สารสนเทศคือ วัสดุคอมพิวเตอร์ ได้แก่ หมึกพิมพ์ HP (35A) คิดเป็นร้อยละ 71.53 รองลงมาคือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80 แกรม คิดเป็นร้อยละ 18.42 ตามลำดับ รายวิชา 000 132 ชีวิตกับสุนทรียะ คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ 100 ปอนด์ คิดเป็นร้อยละ 64.53 รองลงมาคือ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80 แกรม คิดเป็นร้อยละ 14.63 ตามลำดับ รายวิชา 000 133 กีฬา สุขภาพ สมรรถภาพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตคือ วัสดุกีฬา ได้แก่ ลูกเบดมินตัน คิดเป็นร้อยละ 26.41 รองลงมาคือ วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์ ได้แก่ เข็มขัด(รัดตึง) คิดเป็นร้อยละ 76.03 ตามลำดับ รายวิชา 000 142 คุณค่าชีวิต คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80 แกรม คิดเป็นร้อยละ 13.11 ที่เย็บกระดาษพร้อมที่แฉะ NO.8 คิดเป็นร้อยละ 11.39 รองลงมาคือ วัสดุวิทยาศาสตร์และการแพทย์ ได้แก่ น้ำยาฆ่าเชื้อ สำหรับล้างห้องน้ำภายในวัดเข้าค่ายในรายวิชา คิดเป็นร้อยละ 10.90 ตามลำดับ รายวิชา 000 152 การจัดการความขัดแย้งเบื้องต้น คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80 แกรม คิดเป็นร้อยละ 45.43 รองลงมาคือ วัสดุคอมพิวเตอร์ ได้แก่ แผ่น CD-R คิดเป็นร้อยละ 37.86 ตามลำดับ รายวิชา 000 162 ชีวิตกับเทคโนโลยี คือ วัสดุคอมพิวเตอร์ ได้แก่ Handy drive 2GB คิดเป็นร้อยละ 92.92 รองลงมาคือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ แฟ้มสอดแบบกระดุมปิด คิดเป็นร้อยละ 6.71 ตามลำดับ รายวิชา 000 163 ชีวิตกับเอกภพ คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80

แกรม คิดเป็นร้อยละ 83.33 และรายวิชา 000 164 ชีวิตกับพลังงาน คือ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ กระดาษ เอ 4 ขนาด 80 แกรม คิดเป็นร้อยละ 100.00 ตามลำดับ

## 6.3 ผลการวิเคราะห์การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน (11.19 บาทต่อคน) ที่เบิกวัสดุใช้ในการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาที่เปิดสอน

ผลการวิเคราะห์การปันส่วนค่าใช้จ่ายต่อจำนวนนักศึกษา 1 คน (11.19 บาทต่อคน) มากที่สุด คือ รายวิชา 000 133 กีฬา สุขภาพ สมรรถภาพฯ มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจริง เท่ากับจำนวน 2,339 คน แต่เมื่อนำผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษา 1 คน พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่เบิกวัสดุไปใช้ซ้ำซ้อนกับกิจกรรมกลุ่มในรายวิชาที่เพิ่มขึ้นเท่ากับจำนวน 4,852 คน ซึ่งมีผลต่างที่ไม่คุ้มทุนต่อผลผลิตการจัดการเรียนการสอน รองลงมาคือรายวิชา 000 142 คุณค่าชีวิต มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจริง เท่ากับจำนวน 415 คน แต่เมื่อนำผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษา 1 คน พบว่า มีจำนวนนักศึกษาที่เบิกวัสดุไปใช้ในกิจกรรมและโครงการเพิ่มขึ้นเท่ากับจำนวน 1,043 คน ซึ่งมีผลต่างที่ไม่คุ้มทุนต่อผลผลิตการจัดการเรียนการสอน

## 6.4 ผลการวิเคราะห์ภารกิจ แผนงาน กิจกรรมของสำนักวิชาศึกษาทั่วไป เบิกวัสดุใช้ในการจัดการเรียนการสอนของสำนักวิชาศึกษาทั่วไปประจำปีงบประมาณ 2553

ผลการศึกษาภารกิจ/แผนงาน/กิจกรรม (Activity) ของสำนักฯ ปีงบประมาณ 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเงินที่เบิกวัสดุไปใช้พบว่า ภารกิจที่ใช้วัสดุมากที่สุดคือสนับสนุนจัดการศึกษา(ผลิตบัณฑิต) (กลุ่มภารกิจวิชาการ) คิดเป็นร้อยละ 59.98

## 6.5 ผลการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอนเปรียบเทียบจำนวนวัสดุที่มีการเบิกจ่ายใช้ปริมาณที่มากที่สุด ประจำปีงบประมาณ 2553

ผลการศึกษาการวิเคราะห์ผลผลิตด้านการจัดการเรียนการสอนเปรียบเทียบจำนวนวัสดุที่มีการเบิกจ่ายใช้ปริมาณที่มากที่สุด ประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่า ประเภทวัสดุที่เบิกใช้มากที่สุดคือ กระดาษ คิดเป็นเงิน 65,300.00 บาท รองลงมาคือ ฟงหมึกแบบขาวดำ HP Laser (12A) คิดเป็นเงิน 54,040.00 บาท ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1.1 งบประมาณที่ตั้งไว้สำหรับงบประมาณที่เป็นหมวดรายจ่ายวัสดุจะมีการเพิ่มขึ้นหรือลดลง ควรมีการกำหนดภารกิจ แผนงาน โครงการที่ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2 งบประมาณที่ไม่สามารถวิเคราะห์ได้จากการเบิกจ่ายวัสดุที่เข้าซื้อของการเบิกวัสดุไปใช้ในโครงการและกิจกรรมสำหรับการจัดการเรียนการสอน ควรมีระบบการติดตามสามารถควบคุมรายการวัสดุบางประเภทได้และมีนโยบายชัดเจนในการกำหนดงบประมาณสำหรับการจัดกิจกรรมในรายวิชาที่มีการใช้วัสดุเพิ่มขึ้นจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรร เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า คุ้มทุนต่อผลผลิตในการใช้ทรัพยากร

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ) และการเบิกใช้วัสดุต่อการผลิตบัณฑิต ของสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

## 8.เอกสารอ้างอิง

- (1) มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2548). รายงานการพัฒนา ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ระบบพัสดุ ระบบการเงิน ระบบบัญชีกองทุน ลักษณะ 3 มิติ เกณฑ์คงค้าง และระบบบัญชีต้นทุนรายกิจกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2545 –2546. (เอกสารอัดสำเนา).
- (2) กองแผนงาน. (2554). รายงานการวิเคราะห์ต้นทุนต่อผลผลิตประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- (3) ดวงมณี โกมารทัต. (2548). การบัญชีต้นทุน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (4) ประวิตร นิสสุวรรณากุล. (2544). ตัวอย่างการปฏิบัติตามต้นแบบ ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชีกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ สำหรับผู้ปฏิบัติในมหาวิทยาลัย/สถาบันรัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักนโยบายและแผนอุดมศึกษา, ส่วนวิเคราะห์งบประมาณ.
- (5) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2549). การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ) และการเบิกใช้วัสดุ สำนักทะเบียนและประมวลผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 – 2549. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



KKU isr.j. 2014; 2(3) : 27-35

<http://irj.kku.ac.th>

## การพัฒนาการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยให้ครอบครัวมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการได้รับความรู้และช่วยเหลือมารดาหลังคลอด ในหอผู้ป่วย หลังคลอด

### Development of a program to promote breastfeeding by providing education to families to support the mother in the maternity ward

พรเพ็ญ ปทุมวิวัฒนา<sup>1\*</sup> ณัฐญา จาตุรัตน์<sup>2</sup> เจษฎา ถิ่นคำพร<sup>3</sup> กุสุมา ชูศิลป์<sup>4</sup>

*Pornpen Pathumwiwatana, Natiya Jaturat, Jedsada Thinkhamrop, Kusuma Chusilp.*

<sup>1</sup>พยาบาลเชี่ยวชาญ แผนกการพยาบาลสูติ-นรีเวชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup>พยาบาลชำนาญการพิเศษ แผนกการพยาบาลสูติ-นรีเวชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>3</sup>ศาสตราจารย์ ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>4</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาควิชาการเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*Correspondent Author: [ponpen3512@hotmail.com](mailto:ponpen3512@hotmail.com)

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยกึ่งทดลอง(Quasi-experimental research) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวย(exclusive breastfeeding) โดยให้สามี ย่าและยายมีส่วนร่วมในกิจกรรมการช่วยเหลือมารดาและรับฟังความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในหอผู้ป่วยหลังคลอด(2ข) โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่นตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือน สิงหาคม 2555 และติดตามการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวย ในระยะตั้งแต่1-2 สัปดาห์หลังคลอด 2 เดือน 4 เดือน และ 6 เดือนตั้งแต่เดือนเมษายน 2555 ถึง เดือน เมษายน 2556 ได้กลุ่มทดลอง 68 ราย กลุ่มควบคุม 59 ราย กลุ่มควบคุมได้รับการบริการตามปกติ ส่วนกลุ่มทดลองให้สามีหรือย่ายายเข้าร่วมกิจกรรมรับฟังความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่และฝึกการช่วยเหลือมารดาหลังคลอดตั้งแต่เวลา 8.00-24.00น.ทุกวัน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองเป็นแผนการสอนและโปรแกรมเพาเวอร์พอย (power point) ความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ แบบบันทึกข้อมูล แบบประเมินความรู้ก่อนและหลังการสอน แบบประเมินทัศนคติเรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ประเมินติดตามการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยการนัดติดตามที่คลินิกนมแม่ในช่วง1-2 สัปดาห์เพื่อเสริมพลังอำนาจ (empowerment) และสอนทักษะการบีบนมแม่แก่มารดาทั้งสองกลุ่มและติดตามการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ด้วยวิธีโทรศัพท์สอบถามในระยะทารกอายุ 2 เดือน 4 เดือนและ 6 เดือน

ผลการวิจัยพบว่าก่อนการสอนประเมินความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ของสามีหรือย่ายายของมารดาหลังคลอดทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองอยู่ในเกณฑ์ต่ำค่าเฉลี่ย 0.22และ0.13 หลังการสอนประเมินความรู้สามี ย่ายายในกลุ่มทดลองค่าเฉลี่ยความรู้เพิ่มเป็น 8.84 จากคะแนนเต็ม10 และผลการประเมินทัศนคติของสามี ย่ายายในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม ผลการติดตามการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่พบว่าอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมในระยะ1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือนและ6 เดือนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่าการให้สามี ย่าและยายมีส่วนร่วมในกิจกรรมการช่วยเหลือมารดาและรับฟังความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มีผลทำให้เพิ่มอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยในทุกช่วงอายุทารกจนถึง 6 เดือน

## Abstract

**Objective:** The aim was to develop a program to promote exclusive breastfeeding practices by involving the father and grandparents.

**Method:** This study was a quasi-experimental research involved two groups of mothers in the maternity ward. Relatives were encouraged to attend the mother's exclusive breastfeeding training on Maternity Ward 2B so they could provide support to the mother at home. From April, 2012 to April, 2013, the experimental group had 68 families, and the control group, 59. The control group was comprised of 59 mothers, who delivered in 10 April to 15 May, 2012; they received normal treatment and nursing care. The experimental group had 68 mothers and relatives. They delivered in 1 June to 30 July, 2012. The relatives received PowerPoint training in breast-feeding and were involved in supporting the mother from 8am to midnight every day in hospital. Their attitude, skills and abilities were assessed. The first testing was carried out 1 to 2 weeks after discharge. Follow up phone calls were made at 2, 4 and 6 months after birth.

**Result:** During the two week period, both groups received evaluation and were followed by a telephone call to the home at stated intervals. The study found that both groups, prior to training, had little knowledge of breast-feeding. Their average scores were 0.22 and 0.13 respectively. After training, their scores were much higher at 8.84 out of 10. The attitude of the experimental group was stronger than that of the control group. The incidence of exclusive breastfeeding was higher in the experimental group during the first two weeks, and also at the second, fourth and sixth month evaluation period.

**Conclusion:** In summary, this study showed that involving the relatives in exclusive breastfeeding and giving them support in training has an impact on the number of mothers who exclusively breastfeed their babies.

**Keywords** exclusively breastfeed, providing education to families

## 1.บทนำ

การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มีประโยชน์ต่อการรอดชีพ การเจริญเติบโต และการพัฒนาของเด็ก รวมทั้งสามารถลด อัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคติดเชื้อ และการตายของทารก (1) ทารกที่ได้รับการเลี้ยงดูด้วยนมแม่เป็นระยะเวลานานกว่า 6 เดือน มีโอกาสที่จะเจ็บป่วยและมีความผิดปกติของการเจริญเติบโต น้อยกว่าทารกที่ได้รับนมแม่น้อยกว่า 6 เดือน (2) นมแม่ยังส่งผลต่อการพัฒนาด้านระบบประสาท (3) และยังช่วยส่งเสริมพัฒนาการของกล้ามเนื้อในช่องปาก ได้อย่างเหมาะสม (4,5) องค์การอนามัยโลก (WHO) แนะนำว่าทารกควรกินนมแม่อย่างเดียวตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 เดือน และกินนมแม่ร่วมกับอาหารเสริมที่เหมาะสมตามวัย

อย่างน้อยถึง 2 ขวบ (6,7) ประเทศไทยได้มีการส่งเสริม การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ โดยกระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัยมีเป้าหมายให้เลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว 6 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 โรงพยาบาลศรีนครินทร์ได้ รมรณรงค์ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยยึดหลักตาม บันได 10 ขั้นสู่การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2538 ขณะมารดาอยู่โรงพยาบาลได้ช่วยเหลือให้คุณแม่-ลูกทุกราย ที่ไม่มีข้อห้ามทางการแพทย์ให้สามารถเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ได้สำเร็จร้อยละ 100 แต่เมื่อติดตามมารดาหลังจำหน่ายออก จากโรงพยาบาล ในปี 2553 ในระยะ 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือน และ 6 เดือน พบอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ลดลง เหลือเพียงร้อยละ 95.37 81.05 64.45 49.81 ตามลำดับ

ส่วนปัญหาที่ทำให้มารดาไม่สามารถให้นมแม่อย่างเดียวนครบ 6 เดือน คือน้ำนมไม่พอร้อยละ 80 และสาเหตุที่ทำให้ให้น้ำนมไม่พอเกิดจากเทคนิคของการให้นมแม่ไม่ถูกต้องและมารดาเข้าใจว่าน้ำนมตนเองไม่พอ และมียายที่ให้คำแนะนำที่ผิดวิธี การปฏิบัติในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ไม่ใช่เกิดจากสัญชาตญาณแต่เป็นพฤติกรรมที่มารดาต้องเรียนรู้ หากมารดาปฏิบัติไม่ถูกต้องส่งผลกระทบต่อปริมาณน้ำนมที่ลดลงทำให้น้ำนมไม่เพียงพอ ทำให้ไม่ถูกต้องของการทาส่งผลต่อความสามารถและประสิทธิภาพของการการดูดน้ำนมออกจากเต้านมแม่ แนวของศีรษะทารกและลำตัวที่เหมาะสมมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการดูด(8)ขณะที่มารดาหลังคลอดอยู่ที่โรงพยาบาล มารดาสามารถปฏิบัติได้เนื่องจากมีพยาบาลคอยให้ความช่วยเหลือ แต่เมื่อกลับบ้านเมื่อมารดาประสบปัญหาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ไม่มีใครให้ความช่วยเหลือ ย่า ยายที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มาก่อน หรือมีความรู้ที่ผิดๆก็มักถ่ายทอดความรู้ที่ผิดๆให้ เช่นการให้น้ำการป้อนข้าวก่อนทารกอายุครบ 6 เดือน ซึ่งมีงานวิจัยที่สนับสนุนว่ามารดาที่เลี้ยงลูกด้วยนมแม่นานจนถึง 9 เดือนจะมีความสัมพันธ์ที่ดีและแสดงความรู้สึกพึงพอใจมาจากการสนับสนุนทางอารมณ์ที่ได้รับจากสามีและจากมารดาของตนเองมากกว่ากลุ่มมารดาที่หย่านมแม่เร็ว (9) และระยะเวลาการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่สามีอยู่กับภรรยาในช่วงหลังคลอดในมารดาครรภ์แรก(10) มีงานวิจัยที่สะท้อนให้เห็นว่ายายยที่ไม่เคยเลี้ยงลูกด้วยนมแม่มาก่อน มักจะเล่าประสบการณ์ที่ตนเคยเลี้ยงทารกด้วยนมขวดซึ่งทำให้ทำลายความเชื่อมั่นในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ของลูกสาวจนทำให้การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ล้มเหลว (11,12) และย่า ยายที่ไม่เคยเลี้ยงลูกด้วยนมแม่หรือมีความรู้เรื่องนมแม่น้อยมักจะตัดสินใจห้ามลูกสาวของตนไม่ให้เลี้ยงลูกด้วยนมแม่และถ้าพบปัญหาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่จะตัดสินใจอย่างรวดเร็วในการแนะนำให้ใช้นมผสมแทนทันที (13) ส่วนการศึกษาในประเทศไทยมีวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงที่ศึกษาเรื่องการพยาบาลครอบครัวต่อการรับรู้และการสนับสนุนของครอบครัวในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ โดยการไปเยี่ยมบ้านมารดาหลังคลอดพบว่า การให้ความรู้แก่ครอบครัวเกี่ยวกับการเลี้ยงลูกด้วยนมมารดามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลี้ยงลูกด้วย

นมแม่ของมารดาหลังคลอดมากที่สุด (14) และจากการสัมภาษณ์มารดาหลังคลอดในระยะ 1 สัปดาห์ 2.4. 6 เดือนพบว่า ย่า ยาย มีอิทธิพลต่อการเริ่มให้อาหารอื่นก่อนทารกอายุ 6 เดือน และลักษณะครอบครัวไทยความสัมพันธ์ทางเครือญาติยังมีอิทธิพลสูงต่อพฤติกรรมอนามัยของชาวบ้าน การถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสุขภาพจากบรรพบุรุษสู่สมาชิกในครอบครัวยังยึดถือเป็นแบบแผนประเพณีปฏิบัติสืบทอดกันมา และวัฒนธรรมของสังคมไทยจากการสอบถามในคลินิกนมแม่มารดาร้อยละ 80 มักกลับไปพักหลังคลอดที่บ้านของมารดาตนเองซึ่งมีงานวิจัยที่สนับสนุนว่าสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในบ้านเดียวกันจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่(15) เมื่อแม่ต้องกลับมาทำงานมักให้ยายเป็นผู้เลี้ยงดูทารกและยายมักจะเป็นผู้ที่เริ่มให้อาหารเสริมโดยการป้อนข้าว ตั้งแต่ทารกอายุ 3 เดือน ดังนั้นก่อนกลับบ้านถ้าหากฝึกให้สามี ย่าหรือยายได้รับความรู้ที่เป็นปัจจุบันและรู้เหตุผลของแนวคิดที่เปลี่ยนไปและเรียนรู้วิธีการช่วยเหลือมารดาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่เป็นตั้งแต่อยู่โรงพยาบาล จะสามารถเปลี่ยนการรับรู้ของยายได้หรือไม่ และจะทำให้ยายสามีสามารถนำความรู้ไปช่วยเหลือมารดาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ เพื่อเพิ่มอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ให้สูงขึ้นได้หรือไม่ และมีปัญหาอะไรที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวในระยะ 6 เดือน

**วัตถุประสงค์:** เพื่อพัฒนาส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยให้สามีย่าและยายมีส่วนร่วมในกิจกรรมการช่วยเหลือมารดาและรับรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในหอผู้ป่วยหลังคลอด เพื่อเพิ่มอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในระยะ 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือนและ 6 เดือน

**วิธีดำเนินการวิจัย** การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบกึ่งทดลอง (Quasi-experimental research) แบบสองกลุ่มเพื่อศึกษาผลของการให้สามีย่าและยายมีส่วนร่วมในกิจกรรมการช่วยเหลือมารดาและรับรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในหอผู้ป่วยหลังคลอด เพื่อเพิ่มอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวในระยะ 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือนและ 6 เดือน

**กลุ่มตัวอย่าง** คือครอบครัวของมารดาหลังคลอดครรภ์แรกซึ่งหมายถึง สามี ย่าหรือ ยายหรือบุคคลที่มารดาวางแผนไว้ให้ดูแลตัวมารดาและทารกหลังกลับไปอยู่ที่บ้าน

ของมารดาหลังคลอดในหอผู้ป่วยหลังคลอด(2ข) โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นซึ่งมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ 1) มารดาและทารกหลังคลอดไม่มีภาวะแทรกซ้อน ทารกน้ำหนัก 2000 กรัม ขึ้นไป ไม่มีข้อห้ามในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ 2) สามารถมาติดตามผลการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ที่คลินิกส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่หลังจำหน่าย 1-2 สัปดาห์ได้ 3) ยินดีเข้าร่วมงานวิจัยตลอดโครงการและมีโทรศัพท์ 4) อ่าน ฟังภาษาไทยได้ มารดาทั้งสองกลุ่ม อยู่ที่หอผู้ป่วยหลังคลอด 2ข จนกระทั่งจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล และมีเกณฑ์การคัดเลือกอสาสมัครออก (exclusion criteria) โดยถ้าพบว่ามารดาและทารกมีภาวะแทรกซ้อนทั้งการให้นมแม่ หรือญาติไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการสอนได้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยจากข้อมูลคลินิกนมแม่ที่พบว่ายายามีส่วนให้อาหารอื่นร้อยละ 10 ใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n \text{ (ต่อกลุ่ม)} = 53$$

$$(\alpha = 0.0500 \text{ (two-sided)} \text{ power} = 0.9000 \text{ } p1 = 0.1070 \text{ } p2 = 0.3929 \text{ } n2/n1 = 1.00)$$

ได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 106 ครอบครัวแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 53 ครอบครัว กลุ่มทดลอง 53 ครอบครัว แต่เนื่องจากต้องติดตามต่อเนื่องถึง 6 เดือนจึงเก็บข้อมูลเพิ่มเป็นกลุ่มละ 70 ครอบครัว

**เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย** เป็นแผนการสอนครอบครัวของมารดาหลังคลอดและใช้โปรแกรมเพาเวอร์พอยท์และวีดิทัศน์ซึ่งเนื้อหาการสอนครอบคลุมถึงประโยชน์และความสำคัญที่ต้องให้ทารกกินนมแม่อย่างเดียวก่อนครบ 6 เดือน เทคนิคการช่วยให้มารดามีน้ำนมเพียงพอสำหรับทารก การเก็บตุนนมแม่และวิธีการนํานมออกมาใช้ การสาธิตวิธีการบีบเก็บนมแม่ใช้หุ้ندانนม และใช้ หุ้ันทารกสำหรับการสอนวิธีการช่วยของครอบครัวในการช่วยเหลือมารดาอุ้มทารกดูนมแม่ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 1)แบบบันทึกข้อมูล

ทั่วไปของมารดาหลังคลอดได้แก่อายุ การศึกษาอาชีพ รายได้ของมารดา 2)แบบสอบถามประวัติการคลอด 3)แบบสอบถามการให้อาหารทารกในช่วงอายุ 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือน และ 6 เดือนรวมทั้งถามการได้รับการช่วยเหลือจากผู้ช่วยเหลือในครอบครัวและปัญหาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ 4)แบบประเมินทัศนคติของมารดาและญาติต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ 5)แบบประเมินความรู้ของผู้ช่วยเหลือที่มารดาเลือกให้ฟังคำแนะนำประเมินก่อนและหลังฟังคำแนะนำความรู้เรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่เป็นความถามอัตนัย 3ข้อ

**การพิทักษ์สิทธิและคุ้มครองกลุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของการวิจัยกับกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ให้โอกาสมารดาหลังคลอดและญาติได้ซักถามจนเป็นที่เข้าใจตรงกัน พร้อมทั้งชี้แจงให้ทราบถึงสิทธิการตอบรับหรือปฏิเสธได้ทุกขั้นตอนของการวิจัย โดยไม่มีผลกระทบต่อการรักษาและการบริการที่ได้รับ รวมทั้งข้อมูลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม ข้อมูลส่วนบุคคลจะเก็บไว้เป็นความลับ

**ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย** ก่อนดำเนินการทดลองได้ใช้วิธีการจับฉลาก กลุ่มควบคุมได้ถูกจับให้เก็บข้อมูลก่อนโดยกลุ่มควบคุมมารดาหลังคลอดและญาติได้รับกิจกรรมตามปกติและเก็บข้อมูลมารดา รวมทั้งวัดความรู้และทัศนคติของญาติที่มารดาหลังคลอดระบุว่า เป็นผู้ช่วยเหลือขณะอยู่ที่บ้าน เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2555 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2555 และเมื่อกลุ่มควบคุมได้จำหน่ายกลับบ้านหมดจึงเริ่มในกลุ่มทดลองตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2555 ถึง 30 มิถุนายน 2555มารดาหลังคลอดในกลุ่มทดลองจะได้รับบริการตามปกติแต่เพิ่มกิจกรรมการสอนญาติที่มารดาเจาะจงว่าเป็นผู้ที่อยู่ช่วยเหลือมารดาหลังคลอดขณะอยู่ที่บ้านเข้าฟังคำแนะนำความรู้และวิธีการช่วยเหลือมารดาเรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ก่อนการสอนได้วัดความรู้ของญาติซึ่งวิธีการจะสอนเป็นกลุ่มๆละ 8-10 ครอบครัวใช้โปรแกรมเพาเวอร์พอยท์ (POWER POINT) เนื้อหาทฤษฎีเน้นความจำเป็นที่ทารกควรได้นมแม่อย่างเดียวตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 เดือนและวิธีที่ช่วยให้มารดาหลังคลอดมีน้ำนมมากพอถึง 6 เดือนและฝึกภาคปฏิบัติวิธีการอุ้มทารกและวิธีการช่วยให้ทารกอมหัวนมแม่อย่างถูกต้องวิธีการบีบเก็บตุนน้ำนมแม่และวิธีการนำออกมาใช้โดยใช้หุ้ัน

เด็มนมเทียมที่ผู้วิจัยประดิษฐ์ขึ้นและหุ่นตุ๊กตา หลังสิ้นสุดการสอน ได้วัดความรู้และทัศนคติของญาติอีกครั้งอนุญาตให้เฝ้าตั้งแต่เวลา 8.00-24.00 นาฬิกาและฝึกการช่วยเหลือมารดาหลังคลอดทั้งวิธีการอุ้ม วิธีการช่วยให้ทารกอมหัวนมแม่ได้ถูกต้องและวิธีการบีบน้ำนมแม่เก็บ

การเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล 1 สัปดาห์มารดาทั้งสองกลุ่มจะได้รับการนัดติดตามการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ที่คลินิกนมแม่ (Lactation clinic) เพื่อประเมินการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ปัญหาการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ สอนทบทวนวิธีการบีบเก็บนมนมแม่และเสริมพลัง (empowerment) ให้มารดาเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ทั้งสองกลุ่มโดยพยาบาลที่อยู่คลินิกนมแม่จะไม่ทราบว่ากลุ่มใดเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมบันทึกข้อมูลการให้อาหารทารกในช่วง 1-2 สัปดาห์ ปัญหาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ จำนวนน้ำนมแม่ที่บีบเก็บไว้และการได้รับการช่วยเหลือจากญาติและติดตามเช่นเดียวกันโดยวิธีโทรศัพท์ติดตามการให้อาหารทารกในช่วงทารกอายุ 2 เดือน 4 เดือน และ 6 เดือน ซึ่งสามารถติดตามได้กลุ่มควบคุมจำนวน 59 ครอบครัว กลุ่มทดลอง 68 ครอบครัว

## 2. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นมารดาตั้งครรภ์แรกทั้งหมดและส่วนใหญ่อยู่ในเขตจังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 75

เมื่อจำแนกข้อมูลส่วนบุคคลตามกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองพบว่าที่อยู่การศึกษาลักษณะอาชีพ ประสบการณ์ของผู้ช่วยเหลือที่เคยเลี้ยงทารกด้วยนมแม่ถึง 6 เดือน วิธีการคลอด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสถานที่ทำงานที่กลุ่มควบคุมสามารถกลับมาส่งนมลูกได้ ร้อยละ 62.75 กลุ่มทดลองกลับมาส่งนมลูกได้เพียงร้อยละ 51.67 และลักษณะหัวนมแม่ในกลุ่มทดลองมีความผิดปกติร้อยละ 25.38 ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีความผิดปกติเพียงร้อยละ 18.63 พบว่าลักษณะผิดปกติของหัวนมทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

เมื่อเปรียบเทียบความรู้ของผู้ช่วยเหลือ(ยายและสามี) ก่อนการสอนให้ความรู้พบว่าทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความรู้เฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก และเมื่อวัดความรู้หลังผ่านการอบรมในกลุ่มทดลองมีความรู้เฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากคะแนนเดิม 0.13 เพิ่มขึ้นคะแนนเฉลี่ย 8.84 จากคะแนนเต็ม 10 มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2 และเมื่อวัดทัศนคติของญาติหลังการสอนพบว่าทัศนคติเฉลี่ยของญาติในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม ส่วนทัศนคติของมารดาหลังคลอดในกลุ่มทดลองหลังได้รับการช่วยเหลือจากญาติสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากญาติ มีนัยสำคัญทางสถิติ และติดตามน้ำหนักพบว่าทารกในกลุ่มทดลองมีน้ำหนักเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อวันสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

เมื่อเปรียบเทียบผลของการสอนย่า ยายและสามีที่มีผลต่ออัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดี่ยว (exclusive breastfeeding) ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมพบว่าอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดี่ยวหลังจำหน่าย 1 สัปดาห์กลุ่มทดลองยังคงเลี้ยงทารกด้วยนมแม่อย่างเดี่ยวร้อยละ 100 ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดี่ยวลดลงเหลือเพียงร้อยละ 88.14 และเมื่อโทรศัพท์ติดตามการให้อาหารทารกเมื่อ ทารกอายุ 2 เดือน 4 เดือนและ 6 เดือนพบว่ากลุ่มทดลองยังคงมีอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดี่ยวสูงกว่ากลุ่มควบคุมในทุกช่วงอายุแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลทั่วไป                                                                            |                         | กลุ่มควบคุม |       | กลุ่มทดลอง |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------|------------|-------|
|                                                                                         |                         | จำนวน       | %     | จำนวน      | %     |
| 1.1 ที่อยู่                                                                             | 1.ชอบแก่น               | 43          | 74.14 | 52         | 76.47 |
|                                                                                         | 2.อื่นๆ                 | 15          | 25.86 | 16         | 23.53 |
| 1.2 การศึกษา                                                                            | ต่ำกว่าปริญญาตรี        | 33          | 55.93 | 36         | 55.88 |
|                                                                                         | สูงกว่าปริญญาตรี        | 26          | 44.07 | 30         | 44.12 |
| 1.3 สถานที่ทำงานและบ้านสามารถกลับมา<br>ส่งนม                                            | 1.ได้                   | 32          | 62.75 | 31         | 51.67 |
|                                                                                         | 2.ไม่ได้                | 19          | 37.25 | 29         | 48.33 |
| 1.4 เมื่อส่งนมลูกไม่ได้วางแผนไว้อย่างไร                                                 | บีบนมให้ลูก             | 13          | 68.42 | 26         | 89.66 |
|                                                                                         | ให้นมผสม                | 6           | 31.58 | 3          | 10.34 |
| 1.5 อาชีพ                                                                               | แม่บ้าน                 | 25          | 42.37 | 16         | 23.53 |
|                                                                                         | ทำงานในเวลาปกติ         | 20          | 33.90 | 37         | 54.41 |
|                                                                                         | ทำงานเข้าเวรนอกเวลาปกติ | 9           | 15.25 | 5          | 7.35  |
|                                                                                         | ทำงานส่วนตัว            | 3           | 5.08  | 5          | 7.35  |
|                                                                                         | กำลังศึกษา              | 2           | 3.39  | 5          | 7.35  |
| 1.6 ผู้ช่วยเหลื่อมารดาเคยมีประสบการณ์<br>ในการเลี้ยงลูกด้วยตนเองด้วยนมแม่<br>อย่างเดียว | >2 เดือน                | 32          | 66.67 | 22         | 38.60 |
|                                                                                         | >4 เดือน                | 12          | 25.00 | 3          | 5.26  |
|                                                                                         | >6 เดือน                | 1           | 2.08  | 1          | 1.75  |
| 1.7 ลักษณะครอบครัว                                                                      | ครอบครัวเดี่ยว          | 19          | 32.76 | 7          | 10.94 |
|                                                                                         | อยู่ร่วมกันหลายคน       | 39          | 67.24 | 57         | 89.06 |
| 1.8.วิธีคลอด                                                                            | คลอดทางช่องคลอด         | 33          | 56.90 | 34         | 50.00 |
|                                                                                         | ผ่าตัดคลอด              | 25          | 43.10 | 34         | 50.00 |
| 1.9 ลักษณะหัวนมแม่                                                                      | ปกติ                    | 48          | 81.36 | 50         | 74.63 |
|                                                                                         | ขาว                     | -           | -     | 1          | 1.49  |
|                                                                                         | ใหญ่                    | 1           | 1.69  | -          | -     |
|                                                                                         | เล็ก                    | 3           | 5.08  | -          | -     |
|                                                                                         | สั้น                    | 7           | 11.86 | 14         | 20.90 |
|                                                                                         | บวม                     | -           | -     | 2          | 2.99  |

ตารางที่ 2 รายได้และคะแนนความรู้ของครอบครัวมารดาหลังคลอดกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

| รายได้ ความรู้ ทักษะ                  | กลุ่มศึกษา  | จำนวน | Mean     | SD        |
|---------------------------------------|-------------|-------|----------|-----------|
| รายได้รวมของครอบครัว                  | กลุ่มทดลอง  | 48    | 35761.13 | 26458.531 |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 44    | 25930.91 | 18799.417 |
| คะแนนความรู้ฯ ยายสามี ก่อนการสอน      | กลุ่มทดลอง  | 68    | .13      | .544      |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 59    | .22      | 1.001     |
| คะแนนความรู้ฯ ยายสามี หลังการสอน      | กลุ่มทดลอง  | 68    | 8.84     | 1.551     |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 59    | -        | -         |
| ทัศนคติของมารดาหลังคลอดหลังการทดลอง   | กลุ่มทดลอง  | 65    | 52.0462  | 5.84816   |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 59    | 46.8814  | 8.08593   |
| ทัศนคติสามีย้ายหลังการทดลอง           | กลุ่มทดลอง  | 63    | 52.2857  | 6.00921   |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 51    | 45.6471  | 8.97513   |
| น้ำหนักทารกเพิ่มหลังคลอดตาม 1 สัปดาห์ | กลุ่มทดลอง  | 63    | 44.63    | 17.676    |
|                                       | กลุ่มควบคุม | 56    | 38.59    | 16.836    |

ตารางที่ 3 อัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียตั้งแต่แรกเกิดถึง 1-2 สัปดาห์ 2 เดือน 4 เดือน และ 6 เดือน

| นมแม่อย่างเดียว                       | อาหารที่<br>ทารกได้รับ | กลุ่มควบคุม |       | กลุ่มทดลอง |       | p-value |
|---------------------------------------|------------------------|-------------|-------|------------|-------|---------|
|                                       |                        | จำนวน       | %     | จำนวน      | %     |         |
| นมแม่อย่างเดียวในทารกอายุ 1-2 สัปดาห์ | นมแม่                  | 52          | 88.14 | 68         | 100   | 0.080   |
|                                       | อื่นๆ                  | 7           | 11.86 |            |       |         |
| นมแม่อย่างเดียวในทารกอายุ 2 เดือน     | นมแม่                  | 45          | 76.27 | 56         | 82.35 | 0.531   |
|                                       | อื่นๆ                  | 14          | 23.73 | 12         | 17.65 |         |
| นมแม่อย่างเดียวในทารกอายุ 4 เดือน     | นมแม่                  | 35          | 59.32 | 45         | 66.18 | 0.539   |
|                                       | อื่นๆ                  | 24          | 40.68 | 23         | 33.82 |         |
| นมแม่อย่างเดียวในทารกอายุ 6 เดือน     | นมแม่                  | 16          | 27.12 | 19         | 27.95 | >0.999  |
|                                       | อื่นๆ                  | 43          | 72.88 | 49         | 72.05 |         |

### 3. อภิปรายผล

จากการศึกษาผลของการพัฒนาระบบการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยให้ครอบครัว (ย่า ยาย สามี) มีส่วนร่วมในกิจกรรมการได้รับความรู้และช่วยเหลือมารดาในหอผู้ป่วยหลังคลอดครั้งนี้พบว่า การสอนย่า ยายและสามีในระยะหลังคลอด มีแนวโน้มทำให้มารดาเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยิ่งเพิ่มขึ้นในทุกช่วงอายุของทารกตั้งแต่ทารกอายุ 2 สัปดาห์จนถึง 6 เดือนโดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจจะไม่เพียงพอและอิทธิพลของญาติอาจจะมีผลกระทบไม่มากพอทำให้ความแตกต่างของสองกลุ่ม ไม่มากซึ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาในการศึกษากลุ่มตัวอย่างต่อเนื่อง แต่แนวโน้มของการเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับการศึกษาของ อาจารย์ สุริยจันทร์ ที่ศึกษาผลการพยาบาลครอบครัวต่อการรับรู้และการสนับสนุนครอบครัวในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่พบว่า การให้ความรู้แก่ครอบครัวเกี่ยวกับการเลี้ยงลูกด้วยนมมามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ของมารดาหลังคลอดมากที่สุด ซึ่งอาจารย์ได้ติดตามในระยะสั้นช่วงหลังคลอดเดือนครึ่ง และให้ความรู้ขณะเยี่ยมบ้านแต่ในบริบทของโรงพยาบาล ศรีนครินทร์ไม่มีระบบการเยี่ยมบ้านดังนั้นการสอนญาติที่เป็นผู้ที่มารดาระบุว่ามามีอิทธิพลโดยตรงขณะที่มาเยี่ยมที่โรงพยาบาลก็ให้ผลในทางบวกและระบบการสอนเนื้อหาความรู้สามารถปรับให้สอนไปพร้อมกับการสอนมารดาหลังคลอดได้โดยไม่มีผลกระทบต่อภาระงานและอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่พยาบาล นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวยังมีผลต่อความรู้ของญาติในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่และมีผลต่อทัศนคติทางบวกต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ซึ่งผลดังกล่าวสามารถมีผลต่อบุตรหลานคนอื่นๆอย่างยั่งยืนดังกล่าวนอนาคตด้วย

จากการศึกษาครั้งนี้จะเห็นว่ากลุ่มทดลองที่ประสบความสำเร็จในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยิ่งขึ้นเป็นมารดาที่มีอาชีพทำงานนอกบ้านและเหตุผลที่สามารถทำได้สำเร็จคือการเก็บตุนน้ำนมแม่ให้ได้มากพอ ส่วนอาชีพแม่บ้านที่ไม่เก็บตุนนมแม่ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมักมีปัญหาที่ต้องป้อนอาหารเสริมในช่วงทารกอายุห้าเดือนกว่าโดยให้เหตุผลว่าลูกแสดงอาการว่ากินนมแม่อย่างเดียวไม่พอ ดังนั้นควรทำการศึกษาผลของการให้กลุ่ม

อาชีพแม่บ้านเก็บตุนนมแม่เช่นเดียวกับกลุ่มมารดาที่ทำงานนอกบ้านน่าจะช่วยเพิ่มอัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในระยะ 6 เดือนได้ และควรการนำผลการวิจัยไปพัฒนาระบบการสอนญาติและติดตามโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นเพื่ออัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ที่เพิ่มว่ามีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

### 4. สรุป

การพัฒนาการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยโดยให้ครอบครัว(ย่า ยาย สามี)มีส่วนร่วมในกิจกรรมการได้รับความรู้และช่วยเหลือมารดา ระยะหลังคลอด ในหอผู้ป่วยหลังคลอด มีแนวโน้มทำให้มารดาเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวยิ่งเพิ่มขึ้นในทุกช่วงอายุของทารกตั้งแต่ทารกอายุ 2 สัปดาห์จนถึง 6 เดือนแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5. กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยหลังคลอด 2 ข ที่ให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูล คุณสุณีย์ สุขสกุล ที่ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลและช่วยอำนวยความสะดวกให้ขณะสอนญาติ และขอบพระคุณมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนทุนในการทำวิจัยสถาบันครั้งนี้

### 6. เอกสารอ้างอิง

1. Golding J, Rogers IS, Emmett PM. Association between breastfeeding, child development and behaviour. *Early Hum Dev* 1997;49 Suppl:S175-84.
2. Kramer MS, Kakuma R. The optimal duration of exclusive breastfeeding: a systematic review. *Adv Exp Med Biol* 2004; 544:63-77.
3. Furman L, Wilson-Costello D, Friedman H, Taylor HG, Minich N, Hack M. The effect of neonatal maternal milk feeding on the neurodevelopmental outcome of very low birth weight infants. *J Dev Behav Pediatr* 2004;25:247-53.

4. Vestergaard M, Obel C, Henriksen TB, Sorensen HT, Skajan E, Ostergarrd J. Duration of breastfeeding and developmental milestones during the latter half of infancy. *Acta Paediatr* 1999; 8 :1327-32.
5. Neiva FCB, Cattoni DM, Ramos JL de A, Issler H. Early weaning: implications to oral motor development. *J Pediatr* 2003;79:7-12.
6. World Health Organization (WHO). The optimal duration of exclusive breastfeeding: report of expert consultation, Geneva, Switzerland, 28-30 March 2001.[online] 2001[cited 2011 Dec 10]. Available from: URL: <http://www.who.int/child-adolescent-health>
7. World Health Organization. Complementary feeding; report of the global consultation and summary of guiding principles for complementary feeding of the breastfed child. Geneva : WHO; 2002.
8. Shrago L, Bocar D. The infant's contribution to breastfeeding. *JOGNN* 1990;19:209-15.
9. Isabella PI, Isabella R.A. Correlates of successful breastfeeding. A study of social and personal Factors. *J Hum Lact* 1994;10:257-64.
10. Ekstrom A, Widstrom A.M, Nissen E. Breastfeeding support from partners and grandmothers: perceptions of Swedish women. *Birth* 2003;30:261-6.
11. Humphreys AT, Thomson NJ, Miner KR. Intention to breastfeeding in low-income pregnant women: The role of social support and previous experience. *Birth* 1998;25:169-74.
12. Tarkka MP, Paunonen M, Laippala P. What contributes to breastfeeding success after childbirth in a maternity ward in Finland? *Birth* 1998;25:175-81.
13. Grassley JS, Nelms TP. Understanding maternal breastfeeding confidence A Gadamerian hermeneutic analysis of women's stories. *Health Care Women Int* 2008;29:841-62.
14. อาจารย์ สุริยจันทร์. ผลการพยาบาลครอบครัวต่อการรับรู้และการสนับสนุนครอบครัวในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลครอบครัว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2548.
15. Bullough B, Bullough V. Nursing in community. St. Louis: The CV. Mosby; 1990.
16. ชญาภา ชัยสุวรรณ, ทศนีย์ ประสภกิตติคุณ, พรรณรัตน์ แสงเพิ่ม, สุดาภรณ์ พัทธมเรือง. อำนาจการทำนายของการสนับสนุนจากสามี ย่ายาย และพยาบาลต่อระยะเวลาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเต็มใจ. *วารสารพยาบาลศาสตร์* 2555; 30: 70-80.



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 36-45

<http://irj.kku.ac.th>

## ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

### The Factor Affecting the Satisfaction of People in Local Development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province

วารี บุษหมั่น (Waree Busahman)<sup>1</sup>\*<sup>1</sup>องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

Donyai District Administrative Organization , Bangphae District , Ratchaburi Province

\*Correspondent Author: Warebus\_deaw@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี (3) เพื่อเสนอปัญหา และข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม และปัจจัยด้านนโยบาย (2) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านศาสนา วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (3) ปัญหา ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ได้แก่ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุล่าช้า การขาดความโปร่งของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ การขาดการดูแลถนนที่ชำรุด ข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ เจริญนโยบาย คือ (1) กำหนดนโยบายการบริหารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ ช่วยเหลือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ถนนชำรุด ให้ชัดเจน (2) กำหนดนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของ อบต. และ (3) นโยบายด้านการเปิดบริการในวันเสาร์

**คำสำคัญ** ปัจจัย ความพึงพอใจ การพัฒนาท้องถิ่น

### Abstract

This research had purposes to (1) study the factors affecting the satisfaction of the people in local development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province (2) study the level of satisfaction of the people in local development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province (3) to present problems Obstacles and suggestions in local development of Donyai District Administrative

Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province.

The results of the research found that (1) the factors affecting the satisfaction of the people in local development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province are statistically significant at the .05 level factors control and policy factors. (2) Public satisfaction with local development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province level in all aspects both infrastructure and water resources, public health and sports. The politics and good management, education and quality of life of the society. Economic and religious, cultural and natural resources and the environment. (3) Problems in the local development of Donyai District Administrative Organization, Bangphae District, Ratchaburi Province including payment delay allowance elderly. Lack of reconciliation council Tambon Donyai . Lack of care of the damaged road. Suggestions in the local development of Donyai District Administrative Organization main policy is to (1) determine the service policy on allowance. Help repair homes damaged roads to clear (2) Set the policy to promote the implementation of the local development of Donyai District Administrative Organization and (3) policy is open on Saturdays

**Keywords:** Factor, Satisfaction, Local Development

## บทนำ

จากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ๆ จะต้องทำในส่วนของการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ อยู่หลายประการ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ซึ่งในการบริหารหรือพัฒนาท้องถิ่นนั้นก็ต้องคำนึงถึงปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ถูกต้องตรงจุด ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ แต่ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่นั้นประชาชนส่วนใหญ่ในท้องถิ่นยังไม่มี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นทั้งนี้ดูได้จากผลการเลือกตั้งครั้งที่ผ่านมาของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ที่ส่วนใหญ่มักจะไม่ได้รับการเลือกตั้งกลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อ ซึ่งในจุดนี้เองที่ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่และจะหาว่าอย่างไรเพื่อที่จะให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อเสนอปัญหา และข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

## วิธีการดำเนินงาน

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีการกำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

**1.1 ประชากร** ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลดอนใหญ่ จำนวน 3,868 คน

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ประชาชน จำนวน 363 คน ที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลคอนใหญ่ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.2.1 ตำบลคอนใหญ่ ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร 3,868 คน แยกตามหมู่บ้านได้ดังนี้ บ้านดอนสาละ มีประชากร 509 คน บ้านดอนกลาง มีประชากร 191 คน บ้านตาลเตี้ย มีประชากร 185 คน บ้านดอนสามัคคี มีประชากร 233 คน บ้านคอนใหญ่ มีประชากร 752 คน บ้านลำน้ำ หมู่ที่ 6 มีประชากร 547 คน บ้านดอนสาละ มีประชากร 446 คน บ้านดอนเขารัต มีประชากร 503 คน บ้านลำน้ำ หมู่ที่ 9 มีประชากร 502 คน

1.2.2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 9 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 363 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน

| หมู่บ้าน        | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
|-----------------|--------------|--------------------|
| ดอนสาละ         | 509          | 48                 |
| ดอนกลาง         | 191          | 18                 |
| ตาลเตี้ย        | 185          | 17                 |
| ดอนสามัคคี      | 233          | 22                 |
| คอนใหญ่         | 752          | 71                 |
| ลำน้ำ หมู่ที่ 6 | 547          | 51                 |
| ดอนสาละ         | 446          | 42                 |
| ดอนเขารัต       | 503          | 47                 |
| ลำน้ำ หมู่ที่ 9 | 502          | 47                 |
| <b>รวม</b>      | <b>3,868</b> | <b>363</b>         |

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เป็นแบบมาตรประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 สอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

### 2.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยการศึกษาเอกสารตำรา ทฤษฎีและแนวคิด ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่น นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือและเนื้อหาโครงสร้างของเครื่องมือวิจัย ดังมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

2.2.1 ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดในด้านผู้นำและด้านบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่น

2.2.2 สร้างกรอบแนวคิดในด้านโครงสร้างและเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2.3 สร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี และนำแบบสอบถามไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในด้านความเที่ยงตรง ทั้งทางด้านโครงสร้างและทางด้านเนื้อหา

### 2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 นำแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) รายชื่อ โดยพิจารณา

ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) ระหว่าง 0.67-1.00

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาคำนวณหาความเที่ยง (Reliability) ตามสูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่า แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.97

2.3.3 นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือ จากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์จากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ในการเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัยจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

3.2 การจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้นำท้องถิ่นและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 ฉบับ โดยให้สมาชิกสภาองค์การบริหารตำบลแต่ละหมู่บ้านช่วยเก็บแบบสอบถาม ในหมู่บ้านของตนเอง โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2555 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2555 รวม 61 วัน ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น จำนวน 363 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับคืน แบบสอบถามได้รับคืนจำนวน 363 ฉบับ ตอบคำถามครบทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามลงรหัสในแบบบันทึกข้อมูล แล้วนำไปประมวลผล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบลำดับขั้น (Step Wise)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.50 มีอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 35.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 53.40 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 30.60 มีรายได้ต่อเดือน 6,001 – 7,000 บาทต่อเดือน เป็นร้อยละ 26.40 และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 67.50

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) และอยู่ในระดับมากทั้งปัจจัยด้านผู้นำ ( $\bar{X} = 3.70$ ) และปัจจัยด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.69$ ) โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.70$ ) โดยระดับความคิดเห็นของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนโยบาย การยอมรับนับถือ ความเสมอภาค การวางแผน และการควบคุม ( $\bar{X}=3.82, 3.76, 3.74, 3.57$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

2.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.69$ ) และอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความต่อเนื่องของการบริการ และการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}=3.81, 3.77, 3.70, 3.69, 3.66$  และ  $3.51$  ตามลำดับ)

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.71$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจและด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ( $\bar{X}=3.77, 3.77, 3.72, 3.70, 3.67$  และ  $3.64$  ตามลำดับ) โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.77$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ทั้งติดตั้งซ่อมแซม ขยายเขตไฟฟ้า ไฟสาธารณะตามรายการให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สะพาน ให้ใช้สัญจรได้อย่างสะดวก ปลอดภัย ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบน้ำประปา เพื่อใช้น้ำในการอุปโภคบริโภคได้อย่างพอเพียงครบทุกหมู่บ้าน และมีการขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ ที่ตื้นเขินเพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ในการเกษตร ( $\bar{X}=3.83, 3.78, 3.78$  และ  $3.72$  ตามลำดับ)

3.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.70$ ) ทุกประเด็น ทั้งส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาการศึกษาให้เด็กและเยาวชนมีการศึกษาที่ดี ส่งเสริมด้านสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และคนพิการ อย่างเหมาะสม และมีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน ( $\bar{X}=3.73, 3.70, 3.70$  และ  $3.69$  ตามลำดับ)

3.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.67$ ) ทุกประเด็น ทั้งการจัดให้มีตลาดจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภคส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP การจัดการด้านสหกรณ์ในหมู่บ้านโดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์และส่งเสริมการฝึกอาชีพให้ประชาชนในท้องถิ่น ( $\bar{X}=3.77, 3.68, 3.68$  และ  $3.56$  ตามลำดับ)

3.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านสาธารณสุขและกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.77$ ) ทุกประเด็น ทั้งสนับสนุนการป้องกันโรคติดต่อในหมู่บ้าน จัดให้มีการอบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการป้องกันและเฝ้าระวังโรคระบาด ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง และสนับสนุนให้มีการสร้างสวนสาธารณะ เพื่อใช้เป็นที่ออกกำลังกาย ( $\bar{X}=3.79, 3.78, 3.76$  และ  $3.75$  ตามลำดับ)

3.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.72$ ) ทุกประเด็น ทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองของท้องถิ่น ให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ และมีการสร้างและพัฒนาระบบบริหารให้เป็นธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถ

ตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.91, 3.77, 3.72$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

3.6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) ทุกประเด็น ทั้งมีการดูแลรักษาความสะอาดของแม่น้ำลำคลอง มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน สนับสนุนกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ฯลฯ และมีการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ เพื่อลดปัญหากลิ่นและแมลงรบกวน ( $\bar{X} = 3.77, 3.74, 3.56$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม และปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านการควบคุม ประกอบด้วย มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน และการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ส่วนปัจจัยด้านนโยบาย ประกอบด้วย นโยบายมีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน นโยบายมีความชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น และมีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เรียงตามลำดับ คือ นुकการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ใช้งบประมาณ เช่น การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ การดำเนินงานเกี่ยวกับเงินซ่อมแซมที่อยู่อาศัยจากอุทกภัยเป็นต้น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่มีความปรองดองกัน ขัดแย้งกันทำให้งบประมาณที่จะปรับปรุงหมู่บ้านมีปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่ให้การดูแลเรื่องของคนไร้ที่พึ่ง ผลทำให้การ

เดินทางลำบาก และองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ขาดการดูแลเรื่องไฟฟ้า ความสว่างเวลากลางคืนไม่เพียงพอ ส่งผลทำให้ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้นเดินทางลำบากและมีขโมยเข้ามาลักทรัพย์

## สรุปอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทั้งด้านผู้นำ และด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า

1.1 ปัจจัยด้านผู้นำ ประกอบด้วย นโยบาย การยอมรับนับถือ ความเสมอภาค การวางแผน การควบคุม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทั้งนี้เพราะ ด้านนโยบาย ผู้นำมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นโยบายมีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น มีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม ด้านการยอมรับนับถือ ผู้นำมีความรู้และความสามารถ ผู้นำมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ผู้นำสามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผู้นำสามารถพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าจนเป็นที่ยอมรับจากประชาชน ด้านความเสมอภาค ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมทั่วถึงและเท่าเทียมกัน มีการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาแต่ละหมู่บ้านอย่างเหมาะสมและทั่วถึง ด้านการวางแผน วิสัยทัศน์ของผู้บริหารมีความชัดเจนเหมาะสม แผนการดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนได้ตรงความต้องการ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน มีการจัดทำแผนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ ด้านการควบคุม มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุม และตรวจสอบที่ชัดเจน อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน และการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยบางส่วนของวนิดา อินทรสันติ (1) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล และยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ ศุภกานต์ ขาวแดง (2) ที่ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านปัวชัย หมู่ 4 จังหวัดพะเยา พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผน และการควบคุม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่นกัน

1.2 ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความต่อเนื่องของการบริการ การประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ให้คำแนะนำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ด้านคุณภาพการให้บริการ การบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน บริการที่ได้

รับมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างแท้จริง ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน หลังตามคิวที่ได้รับ ประชาชนได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด มีการให้คำแนะนำในขั้นตอนการให้บริการเพื่อความถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ด้านความต่อเนื่องของการบริการ มีการกำหนดระยะเวลาและช่วงเวลาในการให้บริการที่แน่นอน มีการให้บริการตามแผนการให้บริการที่กำหนดไว้ ประชาชนได้รับบริการอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ มีการจัดทำโครงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของทางราชการ มีการประชาสัมพันธ์โครงการก่อสร้างต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ ส่วนการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไปแล้วในรอบปี นั้น ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารต้องพัฒนาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไปแล้วในรอบปี ให้ประชาชนทราบมากกว่าโดยใช้หลายช่องทาง เช่น ทางหอกระจายข่าว เสียงตามสาย ดิจบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดทำแผ่นพับ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุดชัย ความวัลย์ (3) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระบบการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์และอาคารสถานที่ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเช่นกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กาญจนา กังแฮ (4) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง พบว่า สถานที่ให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ ขั้นตอนของการให้บริการ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม

ด้านเศรษฐกิจ และด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เพราะด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ มีการติดตั้ง ซ่อมแซม ขยายเขตไฟฟ้า ไฟสาธารณะตามรายทางให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาดูถนน สะพาน ให้ใช้สัญจรได้อย่างสะดวกปลอดภัยก่อสร้างปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบน้ำประปาเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคได้อย่างเพียงพอครบทุกหมู่บ้าน มีการขุดลอก คูคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ ที่ตื้นเขินเพื่อเก็บน้ำไว้ใช้ในการเกษตร ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม มีการส่งเสริม สนับสนุนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาการศึกษาให้เด็กและเยาวชนมีการศึกษาที่ดี ส่งเสริมด้านสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ อย่างเหมาะสม มีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน ด้านเศรษฐกิจ มีการจัดให้มีตลาด จำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภค ส่งเสริมสนับสนุน ผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP มีการจัดการด้านสหกรณ์ในหมู่บ้านโดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ ส่งเสริมการฝึกอาชีพให้ประชาชนในท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขและกีฬา สนับสนุนการป้องกันโรคติดต่อในหมู่บ้าน จัดให้มีการอบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการป้องกันและเฝ้าระวัง โรคระบาด ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ สุขภาพให้แข็งแรง สนับสนุนให้มีการสร้างสวนสาธารณะ เพื่อใช้เป็นที่ออกกำลังกาย ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองของท้องถิ่น ให้ความรู้ความเข้าใจในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศมีการสร้าง และพัฒนาระบบบริหารให้เป็นธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีการดูแลสุขภาพความสะอาดของแม่น้ำลำคลอง มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน สนับสนุนกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ฯลฯ มีการกำจัดขยะที่ถูกสุกสกปรกเพื่อลดปัญหากลิ่นและแมลงรบกวน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกิจ อธิญานร (2544) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง พบว่า ความพึงพอใจในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิรินาฏ แก่นโมก (5) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอกูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอกูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยด้านการควบคุม และปัจจัยด้านนโยบาย ในส่วนของปัจจัยด้านการควบคุม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเนื่องจากผู้นำมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด คอบด. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน และการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยบางส่วน ของ สุกานต์ ขาวแดง (2) ที่ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านปัวชัย หมู่ 4 จังหวัดพะเยา พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยด้านนโยบาย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเนื่องจากผู้นำมีการกำหนดนโยบายให้มีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน นโยบายมีความชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น มีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยบางส่วน ของ วนิดา อินทรสันติ (1) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ นโยบาย และการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จ

ในการทำงาน การยอมรับนับถือมีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี คือ ปัจจัยด้านการควบคุมและปัจจัยด้านนโยบาย จากปัจจัยดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีปัญหาในเรื่องของการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการดำเนินงานเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยจากอุทกภัยซ้ำ การไม่ดูแลเรื่องถนนที่ชำรุด ส่งผลให้การเดินทางลำบาก และขาดการดูแลในเรื่องไฟทางสาธารณะ ทำให้ในเวลากลางคืนความสว่างไม่เพียงพอ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรมีการกำหนดนโยบายในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ให้ชัดเจน และมอบหมายให้แต่ละส่วนที่รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ ให้เห็นเป็นรูปธรรมแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ควบคุมให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ควรมีนโยบายในด้านด้านการประชาสัมพันธ์ในประเด็นการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไปแล้วในรอบปีให้มากกว่านี้ เพื่อทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้นจนถึงพึงพอใจมากที่สุด

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ควรกำหนดนโยบายให้พนักงานได้มีการทำงานในวันเสาร์ เนื่องจากประชาชนที่ไม่สามารถมาติดต่อราชการในวันปกติได้จะได้มาติดต่อราชการในวันเสาร์

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรมอบหมายหน้าที่ให้ผู้รับผิดชอบในเรื่องของการจ่ายเบี้ยยังชีพ การช่วยเหลือในเรื่องของอุทกภัย และการดูแลในเรื่องของถนน มาประชุมเพื่อรับมอบนโยบาย และนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ การช่วยเหลือในเรื่องของอุทกภัย การกำหนดระยะเวลาในการซ่อมแซมถนน และไฟทางสาธารณะ แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ เมื่อผู้บริหารเห็นชอบ ก็ให้จัดทำเป็นประกาศในเรื่องของการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชนแล้วติดประกาศพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวให้ประชาชนรับทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ผลงานในรอบปีที่ผ่านมาแล้วนำไปติดประชาสัมพันธ์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ในหมู่บ้าน และประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ

2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรให้บริการประชาชนในช่วงวันเสาร์ เพื่อให้ประชาชนที่ไม่สามารถมาติดต่อราชการได้ในวันปกติจะได้มาติดต่อราชการในวันเสาร์

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อื่น นอกเหนือจากปัจจัยที่ได้ศึกษาในครั้งนี้

3.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

## เอกสารอ้างอิง

- (1) วณิดา อินทรสันติ (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- (2) ศุภกานต์ ขาวแดง (2552) “ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน : กรณีศึกษากองทุนหมู่บ้าน บ้านบัวชัย หมู่ 4 ต. เจดีย์คำ อ. เขียงคำ จ. พะเยา” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- (3) สุดชัย คามวัลย์ (2543) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
- (4) กาญจนา กังแฮ (2545) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง” กรุงเทพมหานคร ภาควิชาวิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
- (5) สิรินาถ แก่นโมก (2552) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์” ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 46-54

<http://irj.kku.ac.th>

## ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### Satisfaction of Undergraduate student towards Academic Service, in Faculty of Engineering, Mahasarakham University

เสาวลักษณ์ เรียงพรหม (Saowaluk Riangprom)<sup>1</sup>\*, บพิตร บุปผาโชติ (Bopit Bubphachot)<sup>2</sup>,  
ศิริลักษณ์ วงศ์เกษม (Siriluk Wongkasem)<sup>3</sup>

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม<sup>1</sup>

\*Correspondent Author: meaw.msu@hotmail.com

## บทคัดย่อ

ความมุ่งหมายของการวิจัยนี้คือ เพื่อศึกษาความสำรวจความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อการให้บริการงานวิชาการระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 712 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายและการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ จากกลุ่มตัวอย่างนิสิต ในระดับปริญญาตรี ทั้งหมด 712 คน เป็นเพศชายร้อยละ 82.3 และเพศหญิงร้อยละ 17.7 งานที่มารับบริการมากที่สุดจะเป็นเรื่องของการยื่นแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 62.8 นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ และด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.84, 3.96, 3.90, 3.92 และ 4.00 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในส่วนของข้อเสนอแนะเพื่อให้งานบริการวิชาการมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น พบว่านิสิตกลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีระบบบัตรคิว เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา จัดหาโต๊ะ เก้าอี้ และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ที่จุดบริการวิชาการ ข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการงานวิชาการระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ต่อไป

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, การให้บริการ, งานวิชาการ, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## Abstract

The objective of this research is to study the satisfaction of undergraduate student on the academic service, faculty of engineering, Mahasarakham University. The 712 samples were randomly and simply collected from entire population. The size of sample and representativeness followed the Krejcie and Morgan's table. Questionnaire was used as a tool to collect the data with 96% of confidence. From the research found that the samples composed of 82.3% of male-student and 17.7% of female-student. The most routine job in servicing is the receiving the several types of petitions which could be calculated to be 62.8 percent. Samples satisfied on the service of the academic service, faculty of engineering, Mahasarakham University in the high level with the average score of 3.92 and the standard deviation of 0.77. From separating consideration, it was found that the satisfaction score of location, information, communication, quality of service, and personality were 3.84, 3.96, 3.90, 3.92, and 4.00, respectively which could be ranked at the high level. For the suggestion part in the questionnaire which asking about the ways to develop the service, it was found that the samples need to have the queue card system, increase the number of officer during the semester, service table and chair and computer system to serve high volume of student. The research data could be used as development path to increase the quality of service for academic service, faculty of engineering, Mahasarakham University in the near future.

**Key Words:** Satisfaction, Service, Academic service, Faculty of Engineering, Mahasarakham University

## บทนำ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี รวมทั้งสิ้น 7 หลักสูตร ทุกหลักสูตรอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีงานวิชาการระดับปริญญาตรี เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ การกิจของงานวิชาการระดับปริญญาตรี สามารถจำแนกได้เป็น 4 การกิจหลัก การกิจแรก คือ งานหลักสูตรซึ่งประกอบด้วยการติดตามและจัดทำแบบ มคอ. รับรองหลักสูตรเพื่อรับรองใบประกอบวิชาชีพวิศวกรรม ประเมินผลหลักสูตร จัดทำแผนการรับนิสิต เน้นแนว การศึกษา งานคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อ จัดทำปฏิทินการ ศึกษา จัดทำฐานข้อมูลนิสิต/ทะเบียนนิสิต เป็นต้น การกิจ ส่วนที่ 2 คือ งานจัดการการเรียนการสอน เช่น จัดตาราง เรียนตารางสอน ตรวจสอบปริญญาานิพนธ์ วิเคราะห์จัด ทำข้อมูลนิสิต รวบรวมเอกสารผลการเรียนการสอน เบิกค่า ตอบแทนการสอน จัดฝึกงานนิสิต การกิจที่ 3 คือ การจัด

ทำโครงการต่างๆ และการกิจสุดท้ายคือ งานบริการ และการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ซึ่งในการกิจส่วนนี้ เกี่ยวข้องกับการ ให้คำปรึกษานิสิต จัดทำคำสั่งหรือประกาศที่เกี่ยวข้องและ ประชาสัมพันธ์ จากภารกิจเหล่านี้จะเห็นว่าการจัดการ เรียนการสอนจะบริหารจัดการ โดยรวมศูนย์กลางอยู่ที่ สำนักวิชาฯ และงานวิชาการ ข้อดีคือมีการบริหารจัดการ และรวบรวมข้อมูลอยู่ที่จุดเดียว ทำให้การทำงานรวดเร็ว แต่ ข้อเสียคืองานวิชาการมีการจุกจิกจนเกินไปเมื่อเทียบกับ จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน แม้ว่าจะมีความพยายาม จัดการงานออกเป็นส่วนๆ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น มักเกี่ยวข้องกับ งานด้านการบริการ กล่าวคือ ในช่วงที่มีนิสิตมาติดต่อ ขอรับบริการจำนวนมาก เช่น ในช่วงเปิดภาคการศึกษา นิสิต ต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน และไม่สามารถกำหนดเวลา ที่นิสิตแต่ละคนต้องรอได้ และบางครั้งเมื่อมีงานหลายด้าน เข้ามาพร้อมกัน การจัดทำข้อมูลหรือโครงการต่างๆ เกิด ความผิดพลาด เช่น การจัดการตารางเรียนตารางสอน การ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล เป็นต้น

เนื่องด้วยงานวิชาการที่เป็นหน่วยสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินการจัดการเรียนการสอน ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อการบริหารจัดการเรียนการสอนซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หากงานวิชาการขาดประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อจัดการเรียนการสอนโดยตรงกับนิสิต และคณาจารย์ ตลอดจนส่งผลต่อเนื่องในภาพรวมทั้งคณะฯ และจากการสืบค้นข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอนที่ผ่านมาพบว่า ยังไม่มีการทำวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนิสิตที่มารับบริการอย่างจริงจัง

ดังนั้น เพื่อให้สามารถปรับปรุง และพัฒนางานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยซึ่งทำงานอยู่ในส่วนงานวิชาการระดับปริญญาตรี จึงมีแนวคิดที่จะศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในการศึกษาความพึงพอใจนี้จะทำการศึกษาทั้งหมดห้าด้านซึ่งครอบคลุมการบริการ กล่าวคือ สถานที่ ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ คุณภาพของผู้ให้บริการ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ในการศึกษาและเก็บข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Five Rating Scales) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า(1,2,3 ) จากการศึกษางานวิจัยพบว่าการเลือกใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าสามารถวัดสิ่งที่เป็นนามธรรม ด้วยการวัดแปลงปริมาณเชิงเปรียบเทียบออกมาเป็นตัวเลขได้โดยตรง นอกจากนี้ยังมีส่วนที่สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น เป็นที่คาดหวังว่าข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ต่อการให้บริการงานวิชาการระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินงานสามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอนคือ การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติ ในงานวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรเป็น นิสิต ระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 (รหัส 52 ถึง รหัส 55) โดยรับเข้าด้วยระบบปกติ ระบบพิเศษ และระบบพิเศษ (เทียบเข้า) รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,344 คน

จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจี และมอร์แกน(4) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่4(รหัส 52 ถึง รหัส 55) โดยรับเข้าด้วยระบบปกติ ระบบพิเศษ และระบบพิเศษ(เทียบเข้า) รวมจำนวนทั้งสิ้น 712 คน ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ในรูปแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของนิสิตมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Five Rating Scales) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 ถึง 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด, ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 ถึง 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก, ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 ถึง 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง, ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 ถึง 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย และระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.50 หมายถึง ระดับความ พึงพอใจ น้อยที่สุด (5,6) และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดวัดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตในการสร้างเครื่องมือนี้ได้มีการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยทดลองใช้แบบสอบถามจำนวน 50 ฉบับ สอบถามข้อมูลและหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(7) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 แบบสอบถามนี้มีการศึกษาข้อมูล 5 ด้านกล่าวคือ ด้านที่หนึ่ง

สถานที่ให้บริการ สอบถามเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการความสะดวกของเคาน์เตอร์สำหรับติดต่องานวิชาการ ความเป็นสัดส่วน ระเบียบ สะอาด แสงสว่าง ของสถานที่ ความเหมาะสมของการจัดบริเวณที่เขียนคำร้อง ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ ที่เหมาะสมเรื่องที่นั่งสำหรับให้บริการผู้มาขอรับบริการ ความพร้อมของแบบฟอร์มการให้บริการ ด้านที่สองคือข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ มีการสำรวจความพอใจในเรื่อง แจ้งปฏิทินการศึกษาล่วงหน้า ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ได้รับบริการ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการในการตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูลที่คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่ได้รับบริการ และความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับบริการ ในด้านที่สามการติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ มีรายละเอียดในแบบสอบถามคือ คือ ความพอใจในการแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ โดยผ่านเว็บไซต์หรือป้ายประชาสัมพันธ์ ความพอใจในความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ ความพอใจความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข่าว ประกาศ ปฏิทินการศึกษา และให้ข้อเสนอแนะ และความพอใจของประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านที่สี่คุณภาพของผู้ให้บริการ ได้สอบถามความพึงพอใจเรื่องการให้บริการที่ตรงต่อเวลา สม่าเสมอ การจัดลำดับก่อน-หลัง การบริการอย่างเสมอภาค ความถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็วในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่การ ได้รับการบริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการ ความยืดหยุ่น รับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้มาขอรับบริการ และการให้บริการในส่วนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการงานตนได้ และด้านที่ห้าคือบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ได้แก่ การสอบถามความพึงพอใจในด้านการควบคุมอารมณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความน่าเชื่อถือและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพเรียบร้อย น้ำเสียงเหมาะสมในการให้บริการ ความสนใจและเอาใจใส่และเต็มใจในการ

ให้บริการ ความกระตือรือร้น ความอดทน มุ่งมั่นในการให้บริการ การให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนสุดท้ายคือการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งยังหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

## ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการ ส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่4 (รหัส 52 ถึง รหัส 55) โดยรับเข้าด้วยระบบปกติ ระบบพิเศษ และระบบพิเศษ(เทียบเข้า) รวมจำนวนทั้งสิ้น 712 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ 82.3 และเพศหญิงร้อยละ 17.7 ซึ่งเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ระบบปกติร้อยละ 51.5 หัวข้อที่นิสิตมารับบริการมากที่สุดคือการยื่นคำร้อง ลงทะเบียนเรียน สำรองที่นั่ง คิดเป็นร้อยละ 62.8 เป็นเวลาราชการช่วงเวลาตั้งแต่ 08.30-12.00 น. ร้อยละ 66.7 สามารถแสดงผลการดำเนินงาน ตารางสรุปภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ความพึงพอใจของนิสิต ระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการ<br>ให้บริการส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------------|
| <b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>                                                                                                         |             |             |                          |
| สถานที่ให้บริการอยู่ในบริเวณที่มีความเหมาะสม                                                                                        | 3.30        | 1.01        | ปานกลาง                  |
| เคาน์เตอร์สำหรับติดต่องานวิชาการ เข้าถึงสะดวก                                                                                       | 3.93        | 0.78        | มาก                      |
| การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะอาด                                                                                     | 3.94        | 0.79        | มาก                      |
| สถานที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอ                                                                                                         | 3.94        | 0.77        | มาก                      |
| บริเวณที่เขียนคำร้องมีความเหมาะสม                                                                                                   | 3.64        | 0.97        | มาก                      |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่                                                                                                       | 3.99        | 0.70        | มาก                      |
| ความพร้อมของแบบฟอร์มการให้บริการ                                                                                                    | 4.13        | 0.67        | มาก                      |
| มีที่นั่ง ให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้มาขอรับบริการ                                                                                 | 3.87        | 0.83        | มาก                      |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ</b>                                                                                  | <b>3.84</b> | <b>0.82</b> | <b>มาก</b>               |
| <b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ</b>                                                                                           |             |             |                          |
| มีการแจ้งปฏิทินการศึกษาล่วงหน้า                                                                                                     | 3.83        | 0.80        | มาก                      |
| ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความเป็นปัจจุบัน                                                                                             | 3.96        | 0.70        | มาก                      |
| ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องชัดเจน                                                                                                    | 3.96        | 0.73        | มาก                      |
| ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับบริการ                                                                                   | 4.00        | 0.72        | มาก                      |
| การให้บริการในการตอบข้อซักถาม                                                                                                       | 3.96        | 0.72        | มาก                      |
| การให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่ได้รับบริการ                                                                                  | 4.02        | 0.76        | มาก                      |
| ความเพียงพอของข้อมูลที่ได้รับบริการ                                                                                                 | 3.98        | 0.75        | มาก                      |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ</b>                                                                    | <b>3.96</b> | <b>0.74</b> | <b>มาก</b>               |
| <b>ด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ</b>                                                                                    |             |             |                          |
| การแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ ผ่านเว็บไซต์                                                                                        | 3.84        | 0.85        | มาก                      |
| การแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ ผ่านบอร์ด                                                                                           | 3.94        | 0.79        | มาก                      |
| การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและ<br>ง่ายต่อการปฏิบัติ                                                           | 3.96        | 0.70        | มาก                      |
| การแจ้งข่าวเกี่ยวกับงานวิชาการ โดยใช้สื่อที่หลากหลายเป็นขั้นตอน                                                                     | 3.87        | 0.76        | มาก                      |
| ข้อความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข่าว / ประกาศ / ปฏิทินการศึกษา                                                                         | 3.97        | 0.66        | มาก                      |
| ให้ข้อเสนอแนะ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้<br>มารับบริการ                                                             | 0.81        | 0.69        | มาก                      |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ</b>                                                             | <b>3.90</b> | <b>0.74</b> | <b>มาก</b>               |

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ต่อ)

| ความพึงพอใจของนิสิต ระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | $\bar{x}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ</b>                                                                                             |             |             |                  |
| การให้บริการที่ตรงต่อเวลา สม่าเสมอ ในการให้บริการ                                                                            | 3.93        | 0.77        | มาก              |
| การให้บริการการจัดลำดับก่อน-หลัง                                                                                             | 3.91        | 0.75        | มาก              |
| ให้บริการอย่างเสมอภาค                                                                                                        | 3.95        | 0.81        | มาก              |
| ความถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็วในการให้บริการ                                                                                     | 3.85        | 0.80        | มาก              |
| ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ                                                                              | 4.03        | 0.77        | มาก              |
| การได้รับการบริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการ                                                                            | 4.03        | 0.80        | มาก              |
| ความยืดหยุ่น รับฟังข้อมูล และความคิดเห็นจากผู้มาขอรับบริการ                                                                  | 3.86        | 0.77        | มาก              |
| การให้บริการในส่วนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานตนได้                                                                            | 3.78        | 0.75        | มาก              |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ</b>                                                                      | <b>3.92</b> | <b>0.78</b> | มาก              |
| <b>ด้านบุคลิภาพของผู้ให้บริการ</b>                                                                                           |             |             |                  |
| การควบคุมอารมณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                  | 3.80        | 0.87        | มาก              |
| ความน่าเชื่อถือ และความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่                                                                            | 4.07        | 0.73        | มาก              |
| ความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์                                                                                               | 4.06        | 0.78        | มาก              |
| ความสุภาพ เรียบร้อย น้ำเสียงเหมาะสมในการให้บริการ                                                                            | 4.00        | 0.90        | มาก              |
| ความสนใจและเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ                                                                                  | 3.96        | 0.82        | มาก              |
| ความกระตือรือร้น ความอดทน มุ่งมั่นในการให้บริการ                                                                             | 3.97        | 0.79        | มาก              |
| การให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ                                                                                               | 3.90        | 0.80        | มาก              |
| ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                                                       | 4.19        | 0.70        | มาก              |
| ความพึงพอใจในภาพรวมทุกๆ ด้าน                                                                                                 | 4.12        | 0.75        | มาก              |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ</b>                                                                      | <b>4.00</b> | <b>0.79</b> | มาก              |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน</b>                                                                                    | <b>3.92</b> | <b>0.77</b> | มาก              |

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.77 ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดภาพรวมทั้ง 5 ด้านนี้คือ ด้านบุคลิภาพของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 โดยมีค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.79 ส่วนความพึงพอใจในด้านต่างๆสามารถอธิบายรายละเอียดเป็นข้อๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.84 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.82 กล่าวคือ สถานที่ให้บริการอยู่ในบริเวณที่มีความเหมาะสม แคนเตอร์สำหรับติดต่อกงานวิชาการ เข้าถึงสะดวก การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะอาด สถานที่มีแสงสว่างเพียงพอ บริเวณที่เขียน

คำร้องมีความเหมาะสม มีความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ มีที่นั่ง ให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้มาขอรับบริการ และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มการให้บริการระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดด้านสถานที่ให้บริการ คือ มีความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่

2. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.74 นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ คือ มีการแจ้งปฏิทินการศึกษาล่วงหน้า ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความเป็นปัจจุบัน ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องชัดเจน ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับบริการ การให้บริการในการตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่ได้รับบริการ และความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับบริการระดับความ พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ คือการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำที่ได้รับบริการ

3. ด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.74 นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ การแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ การแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ ผ่านบอร์ด การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ

การแจ้งข่าวเกี่ยวกับงานวิชาการโดยใช้สื่อที่หลากหลายเป็นขั้นตอน ข้อความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข่าว/ประกาศ/ ปฏิทินการศึกษา และให้ข้อเสนอแนะ และ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้มารับบริการระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ คือ ข้อความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข่าว/ประกาศ/ปฏิทินการศึกษา

4. ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.78 นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา สม่าเสมอ ในการให้บริการ การให้บริการการจัดลำดับก่อน-หลัง ให้บริการอย่างเสมอภาค ความถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็วในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถ ของ

เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การได้รับการบริการที่สอดคล้อง และตรงตามความต้องการความยืดหยุ่น รับฟังข้อมูล และ ความคิดเห็นจาก ผู้มาขอรับบริการ และการให้บริการในส่วนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานตน ได้ ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดด้านคุณภาพของผู้ให้บริการคือ ความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และการได้รับการบริการที่สอดคล้อง และตรงตามความต้องการ

5. มีด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.77 โดยรวมนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ คือ การควบคุมอารมณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความน่าเชื่อถือและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ ความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ เรียบร้อย น้ำเสียงเหมาะสมในการให้บริการ ความสนใจและเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ ความกระตือรือร้น ความอดทน มุ่งมั่นในการให้บริการ การให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการและความพึงพอใจในภาพรวมทุกๆ ด้านระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

จากการสอบถามข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างพบว่าข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดคือ นิสิตมีความต้องการในเรื่องของการมีบัตรคิว ซึ่งนิสิตมีเห็นว่ามิระบบบัตรคิว จะให้นิสิตวางแผนระยะเวลาของตนเองในการรอรับบริการได้ โดยไม่ต้องมานั่งรอรับบริการนาน นอกจากนั้นยังต้องการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อบริการนิสิตในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษาเนื่องจากมีผู้มารับบริการมากกว่าช่วงเวลาปกตินั้น อีกข้อเสนอแนะหนึ่งคืออยากให้ทางคณะจัดหาโต๊ะ เก้าอี้ ไว้สำหรับบริการให้นิสิตนั่งรอ และเขียนคำร้องต่างๆ ให้เพียงพอมาก ควรมีบริการคอมพิวเตอร์เสริมไว้ตรงงานวิชาการเพื่อบริการให้นิสิตได้ตรวจสอบและค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เวลาติดต่อจะได้ตอบคำถามหรือแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ทราบได้ทันที เช่นระบบลงทะเบียนมีปัญหาต่างๆ เป็นต้น ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆเป็นเรื่องของบริเวณสถานที่อ่านหนังสือภายในคณะฯ ในช่วงเวลา กลางคืน และขอให้มีแสงสว่างเพียงพอ

## สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนองงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเก็บข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่4 (รหัส 52 ถึง รหัส 55) โดยรับเข้าด้วยระบบปกติ ระบบพิเศษ และระบบพิเศษ(เทียบเข้า) รวมจำนวนทั้งสิ้น 712 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายร้อยละ 82.3 และเพศหญิงร้อยละ 17.7 ซึ่งเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ระบบปกติร้อยละ 51.5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสรุปได้ว่า

1. ชั้นปี สาขา และระบบการรับเข้าของนิสิตกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผลต่อการตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05
2. จากแบบสอบถามผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนองงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ ด้านที่ 1 ด้านสถานที่ให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจของความพร้อมของแบบฟอร์มการให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สถานที่ให้บริการอยู่ในบริเวณที่มีความเหมาะสม ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.30 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ 2 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องของการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่ได้รับบริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนมีการแจ้งปฏิทินการศึกษาล่วงหน้า ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.83 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่ 3 ด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องของข้อความชัดเจนในเรื่องของข่าว/ประกาศ/ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่องของให้ข้อเสนอแนะและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องของ ความรู้ ความสามารถ ของ

เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และการได้รับการบริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.03 เท่ากัน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องการให้บริการในส่วนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานตนเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.78 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่ 5 ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องของความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องของการควบคุมอารมณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. จากข้อมูลงานวิจัยที่ได้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานบริการวิชาการ ให้เป็นไปอย่างมีรูปธรรมโดยมีการพัฒนางานที่สามารถดำเนินการได้ในระยะสั้น และระยะยาว ได้แก่ จัดทำระบบบัตรคิวในการบริการ เพิ่มบุคลากรมารองรับบริการ ในช่วงเปิดและปิดภาคการศึกษา เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับบริการที่จุดรับบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถาม หาข้อมูล หรือสืบค้นข้อมูลของนิสิต จัดทำบริเวณที่รับบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นเช่น จัดหาโต๊ะ เก้าอี้ ไว้รองรับ ส่วนนี้สามารถปฏิบัติได้ในระยะสั้น ส่วนการพัฒนาในระยะยาวได้แก่พัฒนางานประชาสัมพันธ์โดยมีระบบสารสนเทศเข้ามาประกอบเพื่อให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและมีความสะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น พัฒนาการศึกษางานวิจัยที่นิสิตเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิชาการในเรื่องต่างๆ เช่น สถิติการรับเข้าและจบออก ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในแต่ละสาขาวิชา จัดทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบงานให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้มารับบริการงานวิชาการมากที่สุด

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2556

## เอกสารอ้างอิง

- (1) จีรวัฒน์ กิตติมงคลมา. ความพึงพอใจของลูกค้านักศึกษาต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดึง). รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- (2) พงณา สมทรัพย์. ความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- (3) อังคณา ศรีมูลตรี. ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- (4) Krejcie, R.V.,and Morgan D.W. **Determining sample Size for Research Activities**. 1970. : 607-610, อ้างถึงใน สุจิตรา ณษัตร์พันธุ์. ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์, 2534 : 176-177.
- (5) ฉกาจ สุธรรมจรรยา. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและกำจัดศัตรูพืช. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2538.
- (6) สมพล พันลำภักดี. ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับการปฏิบัติในการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- (7) บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 55-64

<http://irj.kku.ac.th>

## การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและ การบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## Develop a system to collection data as the indicators of the research and academic service in Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University

อุดมลักษณ์ บำรุงญาติ<sup>1\*</sup>ขวัญนคร สอนหมั่น<sup>2</sup><sup>1</sup>เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น<sup>2</sup>นักวิชาการศึกษา สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*Correspondent Author: budoml@kku.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การประชุมระดมสมองเพื่อทราบปัญหาและหาแนวทางแก้ไข การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่ออบรมและชี้แจงรายละเอียดของตัวชี้วัด การตรวจประเมินคุณภาพภายในด้านการวิจัยและบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA) รวมทั้งการลงมือปฏิบัติ ตลอดจนการตรวจติดตามในรูปแบบของการมีระบบพี่เลี้ยงและที่ปรึกษาทุกๆ ระยะ 3 เดือน ผลการดำเนินการพบว่า ในระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการด้วยเอกสารและด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตัวชี้วัดสามารถปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในตัวชี้วัดได้อย่างเป็นระบบ

**คำสำคัญ:** การพัฒนา ระบบการจัดเก็บข้อมูล ตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ

### Abstract

This research aims to develop a system to collection data as the indicators of the research and academic service in Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University. The methodology consisted of the Brain Storming to find out the problems and the solving approach. In conjunction with workshop to understanding and explain about the detail of indicators, Internal quality audits for research and academic service of Khon Kaen University (IQA), as well as practical, and the monitoring process via mentors and advisors every 3 months. The result found that the system to collection data as the indicators of the research and academic service with the forms of paper and digital data, officer in responsibility of indicators can operate in accordance with the systematically.

**Keywords:** a system collection data, the indicators of the research and academic service.

## บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงของโลกตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ประเทศต่างๆ ทั้งประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศกำลังพัฒนา กำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านจากการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (Industrial economy and society) สู่การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based economy and society) ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ใหม่ รวมทั้งเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้น (1) จากการวิจัยและการพัฒนาที่เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของมนุษย์มากขึ้น หลายประเทศจึงพยายามคิดค้นประเด็นงานวิจัยใหม่ๆ ที่สำคัญของประเทศเพื่อให้งานวิจัยที่มีอยู่สามารถพัฒนาก้าวข้ามพรมแดนแห่งความรู้และนำมาซึ่งประโยชน์กลับสู่ประเทศของตน (2)

หน่วยงานต่างๆ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการวิจัย ไม่เว้นแม้แต่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่ได้ดำเนินการจัดทำกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ขึ้น โดยมีกรอบทิศทางและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน เพื่อให้ระดับอุดมศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญและสนับสนุนการพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2550 (3) กล่าวไว้ในส่วนบทบาทของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศว่า อุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพของประเทศในเวทีสากล ผ่านการสร้างและพัฒนากำลังคน และการสร้างความรู้และนวัตกรรมผ่านระบบการวิจัยและพัฒนา เพื่อประโยชน์ในภาคการผลิต โครงสร้างพื้นฐานและการยกระดับความเข้มแข็งของสังคมโดยรวม อย่างไรก็ตามจากผลการประเมินความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยพบว่า มหาวิทยาลัยไทยไม่ติดกลุ่มมหาวิทยาลัยชั้นนำ ที่มีคุณภาพทั้งในระดับโลกและระดับภูมิภาค ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมของประเทศต่ำ โครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์อยู่ในระดับท้ายๆ ของประเทศที่ได้รับการจัดอันดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากจำนวนบุคลากรการวิจัย ผลงานตีพิมพ์ทางวิชาการ สิทธิบัตร รวมทั้งการลงทุนของรัฐในกิจการวิจัยและพัฒนา ในฐานะที่อุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่ง

ของระบบวิจัยของประเทศ การสร้างความเป็นเลิศของการวิจัยของอุดมศึกษาจึงขึ้นอยู่กับ การวางโครงสร้างระบบวิจัยในภาพรวม ซึ่งรวมถึงนโยบายระบบวิจัย การจัดสรรทรัพยากรวิจัย การบริหารจัดการทุนวิจัย ตลอดจนการประสานพลังระหว่างหน่วยปฏิบัติการวิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยงานวิจัยและบริการวิชาการ ได้ดำเนินการบริหารจัดการงานวิจัยอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องและประสบผลสำเร็จในระดับดี ดังจะเห็นได้จากผลการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา สมศ. ปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรียงลำดับคุณภาพคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ติดระดับ 1 ใน 10 จากทั้งหมด 22 คณะ ซึ่งมีคะแนนผลการประเมินเฉลี่ยจาก 18 ตัวชี้วัด ระดับการประเมินอยู่ในระดับดี (ค่าคะแนนเท่ากับ 4.29) อนึ่งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ยังมีจุดเด่นด้านการวิจัย คือ เป็นคณะที่มีเครือข่ายงานวิจัยระดับภูมิภาค และระดับประเทศ โดยมีงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ คิดเป็นร้อยละ 7.86 ซึ่งเป็นงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์มากถึงร้อยละ 27.42 (4)

อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการดำเนินงานด้านงานวิจัยและบริการวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลับพบว่า ในแต่ละปีการศึกษาผลการดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพตามตัวชี้วัดในด้านการวิจัยและบริการวิชาการยังไม่บรรลุตามเป้าหมายทุกตัวชี้วัด ส่งผลกระทบถึงระดับคะแนนการตรวจประเมินคุณภาพภายในของคณะฯ ไม่พัฒนาขึ้น ทั้งนี้มีสาเหตุสำคัญ 2 ประการ ประการแรก คือ ตัวชี้วัดการตรวจประเมินคุณภาพด้านการวิจัยและการบริการวิชาการจากแต่ละหน่วยงานทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยมีเนื้อหาที่หลากหลายและสัดส่วนตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการที่ไม่เท่ากัน ตลอดจนจำนวนตัวชี้วัดที่เพิ่มมากขึ้น ดังตัวอย่างจาก ตัวชี้วัดการตรวจประเมินคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในปีการศึกษา 2553 ที่มีมากถึง 13 ตัวชี้วัด จากตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 43 ตัวชี้วัด โดยประกอบด้วยองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย ซึ่งมีตัวชี้วัดอยู่ 9 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 2) ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงาน

วิจัยและงานสร้างสรรค์ 3) เงินสนับสนุนงานวิจัยสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ 4) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 5) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำมาใช้ประโยชน์ 6) ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ 7) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร 8) ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน refereed journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติ และ 9) ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยทั้งหมด และองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งมีตัวชี้วัดอยู่ 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม 2) กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม 3) ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน หรือการวิจัย 4) การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก ซึ่งเห็นได้ว่า นอกจากตัวชี้วัดที่มีเนื้อหาที่หลากหลายแล้ว บางส่วนยังมีเนื้อหาที่ซ้ำซ้อนกันร่วมด้วย ประการที่สอง คือ การบริหารงานภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีการปรับโครงสร้างคณะฯ โดยการยุบรวมภาควิชาทำให้ไม่มีธุรการในระดับภาควิชาแต่มีการจัดโครงสร้างการบริการวิชาการในเชิงธุรการเป็น 3 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ประสานงานอาคาร HS.01 (กลุ่มวิชาวภาษาต่างประเทศ) ศูนย์ประสานงานอาคาร HS.02 (กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ และกลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร) และศูนย์ประสานงานอาคาร HS.03 (สำนักงานคณบดี)

จากสาเหตุที่สำคัญ 2 ประการดังกล่าว ที่ส่งผลให้การดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพตามตัวชี้วัดในด้านการวิจัยและบริการวิชาการยังไม่บรรลุตามเป้าหมายทุกตัวชี้วัด ซึ่งผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานวิจัยและบริการวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงเห็นว่าควรมีการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะฯ ให้สอดคล้องกับสภาพจริงของคณะฯ มากขึ้นเพื่อให้สามารถรวบรวมเอกสารตามตัวชี้วัดได้เหมาะสม

## วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## วิธีการดำเนินงาน

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้ประยุกต์องค์ความรู้เกี่ยวกับไคเซ็นในเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพทีละน้อยด้วยตัวเองที่ไม่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานอื่น ร่วมกับการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ในเรื่องที่เป็นการทำงานแบบทุกคนมีส่วนร่วม หรือทำงานเป็นทีมตลอดจนการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง หรือ PDCA ซึ่งจะทำให้เกิดแนวทางการแก้ไขปัญหอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งการดำเนินการวิจัยสามารถเขียนเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและบริการวิชาการ
2. ประชุมระดมสมองเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไขร่วมกัน
3. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ทำความเข้าใจตัวชี้วัด การตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การให้คะแนน รวมทั้งเอกสารหลักฐานประกอบรายงาน ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน ร่วมกับงานวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อให้ได้แนวทางในการจัดเก็บข้อมูล
4. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ระยะที่ 1 (3 เดือน) เพื่อตรวจสอบว่ามีความคลาดเคลื่อน หรือมีปัญหาอุปสรรคอะไรในการจัดเก็บข้อมูล ตรวจสอบและจัดเก็บข้อมูลครอบคลุมตามเกณฑ์ตัวชี้วัด ดังตารางที่ 1
5. ในกรณีที่พบว่า ศูนย์ประสานงานใดยังมีปัญหา จะเข้าไปช่วยในการให้คำปรึกษาแนะนำในรูปแบบของพี่เลี้ยง หรือโค้ช เพื่อให้ทำงานได้ตามระบบ
6. งานวิจัยและบริการวิชาการ นำเอาข้อมูลที่ได้จากข้อ 2 มาบันทึกลงในฐานข้อมูลสำนักบริหารการวิจัย ในส่วนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 1 แสดงเกณฑ์ตัวชี้วัดการจัดเก็บข้อมูล

| ด้าน / ประเด็น                                                              | รายละเอียดเกณฑ์ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านการเผยแพร่ผลงาน</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1. บทความวิชาการที่ไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการ                               | 1.1 จำนวนบทความที่ไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการ<br>1.2 ระดับเวทีของงานประชุมวิชาการที่ไปนำเสนอ<br>1.3 ชนิดของบทความที่ไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการ<br>1.4 ลำดับชื่อในบทความที่ไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการ<br>1.5 การนำบทความวิชาการที่นำเสนอไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. บทความวิชาการที่ได้เผยแพร่                                               | 2.1 จำนวนบทความวิชาการที่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่<br>2.2 ชื่อวารสารที่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่<br>2.3 ชนิดของบทความวิชาการที่ตีพิมพ์<br>2.4 ลำดับชื่อในบทความวิชาการที่ตีพิมพ์<br>2.5 ค่า Impact Factor ของวารสารที่ตีพิมพ์<br>2.6 การนำบทความวิชาการที่นำเสนอไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. ทุนสนับสนุนการวิจัย/การเผยแพร่                                           | 3.1 แหล่งทุนที่สนับสนุนการทำวิจัย/เผยแพร่บทความ<br>3.2 จำนวนเงินทุนที่สนับสนุนการทำวิจัย/เผยแพร่บทความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. โครงการบริการวิชาการ                                                     | 4.1 จำนวนโครงการบริการวิชาการ<br>4.2 แหล่งเงินทุนสนับสนุนโครงการบริการวิชาการ<br>4.3 จำนวนเงินทุนที่สนับสนุนโครงการบริการวิชาการ<br>4.4 การนำโครงการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ส่วนที่ 2 เกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1. องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย                                               | 1.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์<br>1.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์<br>1.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ<br>1.4 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่<br>1.5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์<br>1.6 ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ<br>1.7 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร<br>1.8 ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน Refereed journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติ<br>1.9 ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยที่ได้รับทุนทำวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยทั้งหมด |
| 2. องค์ประกอบที่ 5 :<br>การบริการวิชาการแก่สังคม                            | 2.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม<br>2.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์แก่สังคม<br>2.3 ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียน การสอนหรือการวิจัย<br>2.4 การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

7. ดำเนินการในข้อ 2 ทุก ๆ 3 เดือน (รอบก่อนการประเมิน) 3 ครั้ง เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการรายงาน

8. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล รวมทั้งระบบการรวบรวมเอกสารหลักฐานประกอบการรายงาน สำหรับรองรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในทั้งในระดับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และระดับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

9. ติดตามประเมินผลการดำเนินการ การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการแก่สังคมตามระบบใหม่

10. นำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการด้านการวิจัยและการบริการวิชาการแก่สังคมให้ดียิ่งขึ้น

## ผลการศึกษา

ผลการวิจัย การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรายละเอียดและผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

### ระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากการประเมินคุณภาพด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากหน่วยงานทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ องค์กรภายนอกอย่างเป็นทางการ 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อนึ่งเกณฑ์ชี้วัดของ สกอ. ได้นำมาพัฒนาเป็นตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) ซึ่งทั้งสามหน่วยงานมีบทบาทหน้าที่ในการประเมินมหาวิทยาลัยเหมือนกันเพียงแต่มีเกณฑ์การประเมินที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์กล่าวคือ สกอ. กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สมศ. กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกในรอบ 5 ปี และ ก.พ.ร. กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม

คำรับรองการปฏิบัติราชการสำหรับการดำเนินงานวิจัยและบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ถูกประเมินจาก 3 หน่วยงานเช่นกัน ซึ่งมีผลการประเมินด้านการวิจัยและการบริการวิชาการดังนี้

1) **ตัวชี้วัดและผลประเมินด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย)** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับการประเมินจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งกรอบการประเมินประกอบด้วยมิติ 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนองค์กร สำหรับการประเมินด้านการวิจัยอยู่ในมิติที่ 4 มีทั้งหมด 4 ตัวชี้วัด (คะแนนเต็มแต่ละตัวชี้วัด 5 คะแนน) ผลการประเมิน พบว่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับการประเมินตัวชี้วัดที่ 4.2.1 เรื่อง งานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ 5 คะแนน ส่วนการประเมินตัวชี้วัดที่ 4.2.2 งานวิจัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเด่นชัดในระดับชาติหรือนานาชาติ ตัวชี้วัดที่ 4.2.3 ผลงานวิจัยที่ได้รับการจดลิขสิทธิ์ และ/หรือได้รับคุณภาพจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ และตัวชี้วัดที่ 4.2.4 ผลงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ได้รับคะแนนการประเมินเพียง 1 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ควรปรับปรุงและด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ได้รับคะแนน 5 คะแนน ดังตารางที่ 2

2) **ตัวชี้วัดและผลประเมินด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ จากสำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) (หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย)** สำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา ได้แบ่งกลุ่มการประเมินสถาบันอุดมศึกษาเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ด้านคุณภาพบัณฑิต งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการทํานุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ด้านการบริหารและการพัฒนาสถาบัน ด้านการประกันและพัฒนาคุณภาพภายใน รวมจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด 28 ตัวชี้วัด โดยการประเมินด้านการวิจัยของ สมศ. มี 3 ตัวชี้วัด (คะแนนเต็มแต่ละตัวชี้วัด

5 คะแนน) ซึ่งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลการประเมินตลอด 3 ปีงบประมาณ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2552 ในตัวชี้วัดที่ 5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้รับการประเมินผล 3 คะแนน และเพิ่มขึ้นเป็น 3.93 คะแนน และ 5 คะแนน ในปีงบประมาณ 2553 และปีงบประมาณ 2554 ตามลำดับ ในขณะที่ตัวชี้วัดที่ 6 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ ก็มีผลการประเมินเพิ่มขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2552 ได้รับคะแนนการประเมิน 4 คะแนน และเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ 2553 เป็น 5 คะแนนเต็ม แต่ในปีงบประมาณ 2554 ค่าคะแนนการประเมินลดลงเหลือเพียง 4.56 ซึ่งยังคงอยู่ในเกณฑ์ระดับดี และเป็นที่น่าสังเกตว่าตัวชี้วัดที่ 7 ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ได้รับการประเมิน 5 คะแนนเต็ม ตลอดระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ ส่วนด้านการบริการวิชาการ ตัวชี้วัดทุกตัวได้ระดับคะแนน 5 ดังตารางที่ 2

3) **ตัวชี้วัดและผลประเมินด้านการวิจัยและบริการวิชาการจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ผ่านการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU)** โดยตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน โดยในปี 2554 แบ่งออกเป็น 9 องค์ประกอบ 43 ตัวชี้วัด ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) การประเมินคุณภาพภายในด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในองค์ประกอบที่ 4 มี 9 ตัวชี้วัด (คะแนนเต็มแต่ละตัวชี้วัด 5 คะแนน) ซึ่งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีคะแนนการประเมินด้านการวิจัยในช่วง 3 ปีงบประมาณ อย่างไม่คงที่ กล่าวคือ ตัวชี้วัดที่ 4.1 ตัวชี้วัดที่ 4.3.2 และตัวชี้วัดที่ 4.4.1 มีเกณฑ์อยู่ในระดับ 5 คะแนนเต็มตลอดระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ ในขณะที่ตัวชี้วัดที่ 4.2 ตัวชี้วัดที่ 4.8 และตัวชี้วัดที่ 4.9 มีแนวโน้มลดลงและเพิ่มขึ้นในแต่ละปีงบประมาณ แต่ยังคงอยู่ในระดับดีและดีมาก (5-4 คะแนน) สำหรับในเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ 4.3.1 ตัวชี้วัดที่ 4.6 และตัวชี้วัดที่ 4.7 นั้น คณะมนุษยศาสตร์และ

สังคมศาสตร์ ได้รับการประเมินอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ตลอดระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ มีค่าคะแนนค่อนข้างต่ำเพียง 1-2 คะแนน และเป็นที่น่าสังเกตว่าตัวชี้วัดที่ 4.4.2 เรื่อง จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดทะเบียนสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้รับการประเมิน 5 คะแนนเต็ม ในปีงบประมาณ 2552-2553 แต่ในปีงบประมาณ 2554 กลับลดลงอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากได้รับค่าการประเมินเพียง 1 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน อย่างไรก็ตามก็ดีสำหรับตัวชี้วัดที่ 4.5 เรื่อง ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน Refereed Journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้รับการค่าคะแนนประเมินที่ 0 คะแนน ในปีงบประมาณ 2552-2553 แต่ในปีงบประมาณ 2554 ได้รับการประเมินค่าคะแนนเพิ่มขึ้นเป็น 2 คะแนน

ส่วนตัวชี้วัดด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ส่วนใหญ่ค่าคะแนนอยู่ในระดับ 5 และค่าคะแนนลดลงในปี 2554 ตัวชี้วัดที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม ได้ 3 คะแนน ตัวชี้วัดที่ 5.3 ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน หรือการวิจัย ได้ 4.16 คะแนน และตัวชี้วัดที่ 5.4 การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก ได้ 3 คะแนน ดังตารางที่ 2

**ปัญหาและข้อจำกัดของระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**

ทั้งนี้จากตัวชี้วัดและผลประเมินด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ดังกล่าว งานวิจัยและบริการวิชาการจึงได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานที่รับผิดชอบในแต่ละหลักสูตร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญ นอกเหนือจากงานสารบรรณทั่วไป เช่น การรับ-ส่งเอกสาร การขออนุมัติเบิกจ่ายระหว่างสาขาวิชาและสำนักงานคณบดี การร่างโต้ตอบหนังสือราชการระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดำเนินกิจกรรมที่สนับสนุนทางด้านการเรียนการสอนที่สาขาวิชามีในแต่ละปีการ

ตารางที่ 2 ร้อยละการประเมินด้านการวิจัย จำแนกตามตัวชี้วัดและปีงบประมาณ

| การประเมินด้านการวิจัย                                                                                                                                      | ปีงบประมาณ         |                    |                    | รวม 3 ปี<br>(N = 5) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                             | ปี 2552<br>(N = 5) | ปี 2553<br>(N = 5) | ปี 2554<br>(N = 5) |                     |
| การประเมินด้านการวิจัยจาก ก.พ.ร. (หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย)                                                                                                |                    |                    |                    |                     |
| องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย                                                                                                                                    |                    |                    |                    |                     |
| ตัวชี้วัดที่ 4.2.1 วิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ                                                                              | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.2.2 งานวิจัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเด่นชัดในระดับชาติหรือนานาชาติ                                                                         | 1                  | 1                  | 1                  | 1                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.2.3 ผลงานวิจัยที่ได้รับการจดลิขสิทธิ์และ/หรือได้รับคุณภาพจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้                                                           | 1                  | 1                  | 1                  | 1                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.2.4 ผลงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง(Citation)                                                                                                  | 1                  | 1                  | 1                  | 1                   |
| องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม                                                                                                                    |                    |                    |                    |                     |
| จำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคมกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย                                                                                               | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| การประเมินด้านการวิจัยจาก สมศ. (หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย)                                                                                                  |                    |                    |                    |                     |
| ตัวชี้วัดที่ 5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่                                                                                      | 3                  | 3.93               | 5                  | 4                   |
| ตัวชี้วัดที่ 6 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์                                                                                                  | 4                  | 5                  | 4.56               | 4.5                 |
| ตัวชี้วัดที่ 7 ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ                                                                                                         | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม                                                                                                                    | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| การประเมินด้านการวิจัยจาก สกอ. (IQA-KKU : หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย)                                                                                         |                    |                    |                    |                     |
| องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย                                                                                                                                    |                    |                    |                    |                     |
| ตัวชี้วัดที่ 4.1 มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์                                                                          | 5                  | 5                  | 4                  | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.2 มีระบบการบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์                                                                                    | 5                  | 4                  | 4                  | 4                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.3.1 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในสถาบันต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด                                                 | 1                  | 1                  | 1                  | 1                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.3.2 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ                                                       | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.4.1 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ หรือนำไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ            | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.4.2 จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดทะเบียนสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร                                                            | 5                  | 5                  | 1                  | 3                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.5 ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน refereed journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ | 0                  | 0                  | 2                  | 2                   |

## ตารางที่ 2 ร้อยละการประเมินด้านการวิจัย จำแนกตามตัวชี้วัดและปีงบประมาณ (ต่อ)

| การประเมินด้านการวิจัย                                                                                                                                          | ปีงบประมาณ         |                    |                    | รวม 3 ปี<br>(N = 5) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                                 | ปี 2552<br>(N = 5) | ปี 2553<br>(N = 5) | ปี 2554<br>(N = 5) |                     |
| ตัวชี้วัดที่ 4.6 ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด                        | 2                  | 2                  | 1                  | 2                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.7 ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายนอกมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด                       | 2                  | 2                  | 1                  | 2                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.8 ร้อยละของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำมาใช้อันก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเด่นชัดในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำและ/หรือนักวิจัยประจำ | 5                  | 3                  | 4                  | 4                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.9 จำนวนผลงานวิชาการที่ได้รับการจดลิขสิทธิ์และ/หรือได้รับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ต่ออาจารย์ประจำและ/หรือนักวิจัยประจำ                   | 5                  | 3                  | 5                  | 4                   |
| <b>องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม</b>                                                                                                                 |                    |                    |                    |                     |
| ตัวชี้วัดที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม                                                                                                         | 5                  | 5                  | 3                  | 4                   |
| ตัวชี้วัดที่ 5.2 กระบวนการบริการวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม                                                                                                  | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 5.3 ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน หรือการวิจัย                                                           | 5                  | 5                  | 4.16               | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 5.4 การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก                                                                                   | 5                  | 5                  | 3                  | 4                   |

ที่มา : สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555.

ศึกษา รวมถึงงานสหกิจศึกษาของสาขาวิชาด้วย เป็นต้น และยังคงมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดที่บุคลากรสายผู้สอนในกลุ่มวิชานั้นๆในแต่ละภาคการศึกษาเพื่อจัดส่งให้กับงานประกันคุณภาพและงานวิจัยและบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต่อไป

ผลส่วนหนึ่งจากการประชุมเชิงปฏิบัติการกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ทำความเข้าใจตัวชี้วัดที่หลากหลายทั้งตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQ-A-KKU) ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และตัวชี้วัดสำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทำให้พบปัญหาและ

ข้อจำกัดระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ดังนี้

1) ภาระงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานมีมาก ทำให้ส่งผลต่อการรายงานข้อมูลตัวชี้วัดเกิดความล่าช้า เนื่องจากหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน 1 คน ต้องรับผิดชอบดูแลหลายหลักสูตร ซึ่งนอกจากบุคลากรสายผู้สอนในแต่ละสาขาวิชาจะมีจำนวนมากแล้ว บางสาขาวิชา มีหลักสูตรในความดูแลทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

2) แม้ว่าการประเมินคุณภาพด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จากหน่วยงาน ทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัยจะเป็นกลไกที่เปิดโอกาสให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคม

ศาสตร์ได้รับทราบข้อดีและข้อด้อยของการดำเนินงานด้านการวิจัยและบริการวิชาการ การประเมินโดยจำแนกเป็นสาขาวิชาต่างๆ เพื่อให้มีโอกาสนำเสนอให้แต่ละสาขาวิชาช่วยเหลือกันได้มากขึ้น ตลอดจนเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวที่จะไปสู่การพัฒนา และการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานเองไม่มีความเข้าใจในรายละเอียดของตัวชี้วัด ทำให้ไม่สามารถแยกรายละเอียดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับองค์ประกอบเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพด้านการวิจัยและบริการวิชาการจากหน่วยงานต่างๆ ได้

3) การประเมินด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จากหน่วยงานทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย มีเกณฑ์พิจารณาทั้งที่สอดคล้องและแตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่ยังสามารถนำเอาหลักฐานมาใช้ในการประกอบผลงานร่วมกันได้ ถึงแม้ว่าจะยังไม่เข้าใจคำอธิบายและแยกแยะตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องได้

## สรุปและข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้หน่วยวิเคราะห์ในระดับองค์กร คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการดำเนินงานจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่งานวิจัยและบริการวิชาการ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน รวมทั้งสิ้น 12 คน ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ใช้การวิจัยข้อมูลเชิงเนื้อหาและนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา

ผลการวิจัยจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้เข้าร่วมประชุมได้ทำความเข้าใจตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และตัวชี้วัดสำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ตลอดจนทำให้เกิดความเข้าใจในระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการ

วิชาการ ซึ่งการประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว ทำให้พบปัญหาและข้อจำกัดระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ได้แก่ (1) ภาระงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานมีมาก ทำให้ส่งผลกระทบต่อรายงานข้อมูลตัวชี้วัดเกิดความล่าช้า (2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานไม่มีความกระตือรือร้นในการที่จะศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับตัวชี้วัด จึงไม่มีความเข้าใจในรายละเอียดต่างๆ ของตัวชี้วัด และ (3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานไม่สามารถแยกรายละเอียดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับองค์ประกอบเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพด้านการวิจัยและบริการวิชาการจากหน่วยงานต่างๆ ได้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไปใช้สำหรับภารกิจของงานวิจัยและบริการวิชาการ ในการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ควรมีการปฏิบัติและปรับปรุงระบบบริหารจัดการ โดยให้การสนับสนุน ทั้งในเรื่องงบประมาณการวิจัย และการจัดการระบบการรายงานผล อันเป็นการลดขั้นตอนของการจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงิน ซึ่งจะทำการดำเนินงานวิจัยเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรสามารถผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพ และตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติได้ พร้อมกันนั้นก็พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการเพิ่มเติมควบคู่กันไป อาทิ การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลนักวิจัย ฐานข้อมูลผลงานวิจัยของบุคลากรการวิจัย พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อรองรับกับความทันสมัย และเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ อบรม ตลอดจนกำหนดยุทธวิธีในการพัฒนาศักยภาพการวิจัยของบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเฉพาะกลุ่มบุคลากรการวิจัยใหม่ หรือนักวิจัยรุ่นใหม่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานให้มากขึ้น

2) ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ทำความเข้าใจ ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และตัวชี้วัดสำนักงานประเมิน และรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (สกอ.) อย่างต่อเนื่อง

3) ควรมีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จ ของการดำเนินการวิจัยและการบริการวิชาการของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หรือคณะอื่นๆ ตลอดจน ในระดับมหาวิทยาลัย

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.คุณธิ อายุวัฒน์ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่ได้สละเวลาเป็นที่ปรึกษา ทูมเทร่างกายและแรงใจในการ ให้คำแนะนำตลอดจนการชี้แนะแนวทางต่างๆ ผู้วิจัยรู้สึก ซาบซึ้งและประทับใจ ในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบคุณ สำนักบริหารการวิจัย ที่ได้จัดสรรทุนโครงการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2555 ให้แก่ผู้วิจัย รวมทั้ง ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประสานงานอาคาร HS.01 HS.02 และ HS.03 ที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัย ครั้งนี้ล่วงไปด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- (1) วิจิต กัมมันตะคุณ. (2550). ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อ พัฒนาศักยภาพการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ร้อยเอ็ด. ปรินญาศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขา บริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- (2) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (2548). สืบค้น เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555, จาก [http://www.trf.or.th/index.php?option=com\\_phocadownload&view=sections&Itemid=15](http://www.trf.or.th/index.php?option=com_phocadownload&view=sections&Itemid=15)
- (3) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). คู่มือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- (4) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น. (2553). คู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดการ ประเมินคุณภาพภายในปีการศึกษา 2553. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 65-71

<http://irj.kku.ac.th>

## การพัฒนาระบบบัตรคิวต้นทุนต่ำโดยประยุกต์ใช้ Open Source Software กรณีศึกษา: โรงพยาบาลแม่สะเรียง

### Development of low cost queue system using Open Source Software case study: Maesariang hospital

อาคม ไทยเจริญ (Arkorn Thaicharoen)<sup>1</sup>\*

<sup>1</sup>สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

\*Correspondent author: artchula@gmail.com

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงทดลองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบัตรคิวต้นทุนต่ำ โดยการประยุกต์ใช้ ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส โรงพยาบาลแม่สะเรียงเดิมที่ใช้การงานซื้อโดยเจ้าหน้าที่เพื่อเรียกผู้มาใช้บริการ ซึ่งทำให้ขาดเจ้าหน้าที่ที่กรอกประวัติ และทำให้ระบบการทำงานเกิดความล่าช้า

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เข้าทำการวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของทางโรงพยาบาลแล้ว พบว่าสมควรพัฒนาระบบการบัตรคิวอิเล็กทรอนิกส์ต้นทุนต่ำไม่ผลิตลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ และสามารถเข้ากับคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าของทางโรงพยาบาลได้เพื่อเป็นการลดต้นทุน ผู้วิจัยจึงเลือกพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยโดยใช้ โปรแกรมภาษาจาวา ในการพัฒนาโปรแกรมของระบบ และใช้ระบบปฏิบัติการ Lubuntu เพื่อทดสอบและใช้งานระบบ

ผู้วิจัยได้นำระบบไปติดตั้งเพื่อใช้งานจริงที่ตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่สะเรียง พบว่า ระบบบัตรคิวต้นทุนต่ำสามารถทำงานได้ดีและมีราคาถูกกว่าเครื่องเรียกบัตรคิวในท้องตลาด ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.642 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.875

**คำสำคัญ:** ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส การเขียนโปรแกรมภาษาจาวา

#### Abstract

This experimental research aimed to develop low cost electronic queue card system using Open source software . Maesariang hospital used manual queue system. Personals had to use speaker to call out patients. This system caused the limited of personal who have to fill out patient's medical history and made the whole system slow.

After analyzed the system and information technology in the hospital, researcher designed the low cost electronic queue card system which can use with old computer. To decrease the cost of developing, the open source operating system and software were chosen to develop the system. Java Programming was used to develop system's program and Lubuntu operating system was used to run the system's program.

Researcher's implement system at the external patient building, the research found that the low cost electronic queue card system is work well and also has lower cost than the electronic queue card system. The result of survey show that the satisfaction of people who use the service is 4.39. The standard deviation is 0.642. The satisfaction of people who use the system is 4.30. The standard deviation is 0.875.

**Keywords :** Open Source Software Java programming language Queue

## บทนำ

โครงการวิจัยนี้นำเสนอการพัฒนาระบบบัตรคิวต้นตั่วด้วยการใช้ Open Source Software เพื่อลดต้นทุนจากระบบเดิมที่มีแจกจ่ายนั้นใช้งานได้เฉพาะบนระบบปฏิบัติการ Microsoft Window ซึ่งมีค่าลิขสิทธิ์ในการใช้งาน ผู้วิจัยได้รับความต้องการจากชุมชนคือ โรงพยาบาลของรัฐบาล เกี่ยวกับระบบเรียกคิวคนไข้เดิมมีผู้ป่วยมารอใช้บริการ รอคอยเรียกด้วยเสียงจากเจ้าหน้าที่จึงทำให้ภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการสอบถามประวัติคนไข้เพิ่มขึ้นมาก

หากโรงพยาบาลจัดซื้อระบบคิวจากบริษัทเอกชนจะมีราคาสูงมาก ผู้วิจัยจึงนำหลักการในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ระบบบัตรคิวต้นตั่วด้วยทฤษฎีการเขียนโปรแกรมด้วยภาษาจาวา (Java Programming Language) และใช้ระบบปฏิบัติการลินุกซ์ (Linux) ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการที่แจกจ่ายฟรี ทั้งนี้หากโครงการวิจัยได้พัฒนาระบบแล้วเสร็จจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลจากประชาชนเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีจอภาพในการแสดงคิวและระบบสามารถลดจำนวนงานของเจ้าหน้าที่ลงในการเรียกคิวคนไข้

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาโปรแกรมระบบบัตรคิวอัตโนมัติที่มีต้นทุนต่ำให้หน่วยงานที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ใช้งานแล้วนำกลับมาใช้ประโยชน์
2. เพื่อพัฒนาระบบบัตรคิวอัตโนมัติช่วยลดขั้นตอนการใช้นุคลากรในการประกาศเรียกคิวปฏิบัติงานของบุคลากร

## รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยใช้รูปแบบการวิเคราะห์และออกแบบระบบฯทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วจึงทำการพัฒนาระบบและทดสอบ จนถึงขั้นตอนนำไปติดตั้งยังสถานที่ใช้ในกรณีศึกษาคือตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่สะเรียง อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โปรแกรมนี้องนายเรียกคิว (NineQcard)1.0 โปรแกรมเขียนขึ้นโดยใช้ Microsoft Visual Basic 6.0 และมี Microsoft Access เป็นฐานข้อมูล มีความสามารถในการเรียกคิว และยังสามารถรองรับการเรียกคิว โดยไม่จำกัดจำนวนหมายเลขที่เรียกจำนวนช่องที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังมีคุณสมบัติมากมาย เช่น

1. มีระบบการทำงานได้ทั้งเครื่องเดียว และแบบหลายเครื่อง ไม่มีป्लอม
2. มีระบบเริ่มนับใหม่เมื่อหมดคิวในการเรียกคิว
3. มีระบบเรียกซ้ำหากต้องการเรียกเบอร์เดิม



ภาพที่ 1 โปรแกรมนี้องนายเรียกคิว

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ

1. ศึกษาการทำงานของระบบงานเดิม

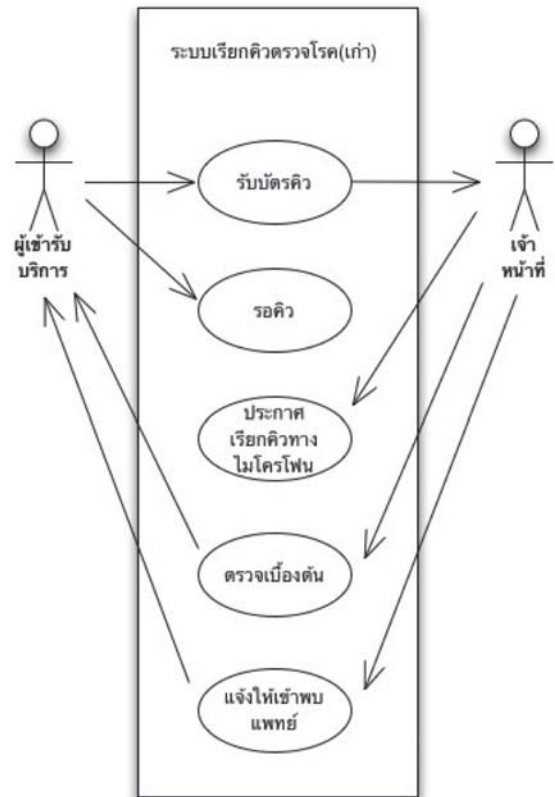
ผู้วิจัยได้เข้าสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่สะเรียง 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานเวชระเบียนและกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่สะเรียง ได้รับทราบถึงปัญหาในการเรียกคิวผู้เข้ารับบริการ ซึ่งจะต้องสูญเสียบุคลากรในการประกาศเสียงด้วยไมโครโฟน 1 คนทำให้งานซักประวัติคนไข้ของผู้ช่วยพยาบาลมีความล่าช้า จึงมีความต้องการให้มีระบบเรียกคิวอัตโนมัติเพื่อลดความสูญเสียขั้นตอนการทำงานที่ใช้นุคลากรดังกล่าว



ภาพที่ 1 ผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลระบบเดิมฯ



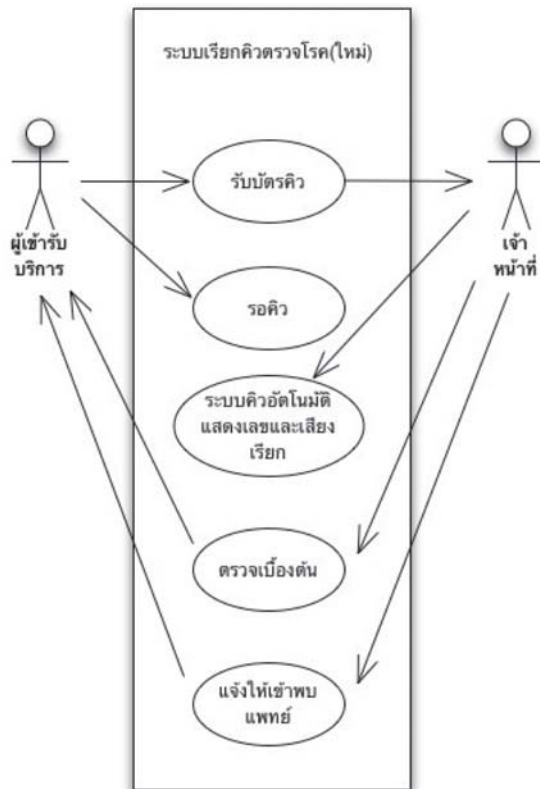
ภาพที่ 2 ระบบเดิมฯ ผู้ช่วยพยาบาลประกาศคิวด้วยไมโครโฟน



ภาพที่ 3 การออกแบบแผนภาพที่แสดงการทำงานของ ผู้ใช้ระบบ ระบบงานเดิม

จากภาพที่ 1-2 ผู้วิจัยได้ออกแบบระบบงานเดิมด้วยการออกแบบแผนภาพที่แสดงการทำงานของ ผู้ใช้ระบบ ดังแสดงในภาพที่ 3 หลังจากที่ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่สะเรียงกลุ่มงานเวชระเบียน และกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่สะเรียง ซึ่งมีการเรียกคิวคนไข้ด้วยการให้ผู้ช่วยพยาบาลทำการประกาศคิวด้วยไมโครโฟน

2. การวิเคราะห์และออกแบบแผนภาพที่แสดงการทำงานของ ผู้ใช้ระบบ ระบบงานใหม่

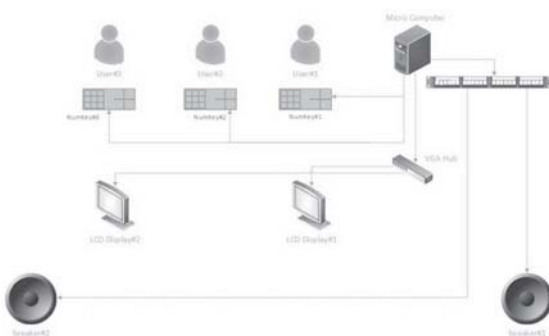


ภาพที่ 4 การออกแบบแผนภาพที่แสดงการทำงานของ ผู้ใช้ระบบ งานใหม่

จากภาพที่ 4 ผู้วิจัยมีความประสงค์ให้มีการลดขั้นตอนการเรียกคิวผู้มารับบริการด้วยไมโครโฟนเปลี่ยนเป็นระบบเรียกคิวอัตโนมัติ จึงได้ออกแบบระบบใหม่

สถาปัตยกรรมของระบบงานใหม่

ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบงานใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งานระบบฯ และมีต้นทุนของระบบที่ต่ำแต่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการใช้งานในการใช้โปรแกรมเรียกคิวอัตโนมัติ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 สถาปัตยกรรมของระบบงานใหม่

## การพัฒนาโปรแกรมระบบ

หลังจากผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบฯ สอบถามจากผู้ใช้งานว่ามีข้อเสนอประเด็นข้อทั้งหมดจำนวน 3 ข้อซึ่งใช้วิธีการประกาศคิวโดยไม่โครโฟนแล้วจึงได้ทำการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อนำไปใช้งานจริง ณ. โรงพยาบาลแม่สะเรียง อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน

### 1. การพัฒนาโปรแกรมระบบเรียกคิวอัตโนมัติ

ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม NetBean IDE ในการพัฒนาโปรแกรมด้วยภาษาจาวาและทำการอัดเสียงเรียกคิวกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศได้แบ่งออกเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้(1)

#### 1.1 รูปแบบผลลัพธ์ (Output) ของระบบ

สารสนเทศ

#### 1.2 รูปแบบการนำเข้า (Input) ของระบบสารสนเทศ

#### 1.3 การออกแบบขั้นตอนกระบวนการโปรแกรม (Algorithm)

#### 1.4 การเขียนโปรแกรม (Coding)

#### 1.5 การทดสอบ (Testing)



ภาพที่ 6 โปรแกรมเรียกคิวอัตโนมัติ

ผู้วิจัยได้เขียนโปรแกรมโดยมี Package ชื่อ QueSystem มี Package Source Code โดยมีคลาสดังนี้

1. คลาสหลัก ชื่อ QueFrame.java เพื่อใช้รันโปรแกรมหลัก ผู้วิจัยได้เขียนโปรแกรมโดยใช้ปุ่ม Numpad โดยอ้างอิงจาก java.awt.event Reference (2) เพื่อทำเหตุการณ์ต่างๆ เช่น เรียกคิว, เพิ่มคิว และ รีเซ็ตค่า

2. คลาสชื่อ SoundQue.java เพื่อใช้เรียกไฟล์เสียง

3. คลาสชื่อ Pause.java เพื่อใช้หน่วงเวลา

ผู้วิจัยขออธิบายสาเหตุที่ไม่ทำการเขียนโปรแกรมบันทึกลงระบบในกรณีเกิดเหตุขัดข้องเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาหรือเกิดไฟฟ้าดับ แล้วให้คิวนั้นถูกเรียกอีกครั้งหลังเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

เนื่องจากระบบฯยังไม่สามารถใช้ได้ ณ.ขณะนั้นทางผู้ใช้ระบบ(ผู้ช่วยพยาบาล)จะทำการแก้ไขด้วยการประกาศเรียกด้วยเสียงชั่วคราวจนกว่าไฟฟ้าจะมา(ในกรณีศึกษาจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีปัญหาเรื่องไฟฟ้าตกบ่อยมากและใช้เวลานานในการรอไฟฟ้ามาตามปกติ) ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบให้ผู้ใช้งานสามารถกดปุ่มเพิ่มจำนวนคิวด้วยตัวเองได้ เพื่อให้เรียกคิวคนไข้ที่มีความเป็นปัจจุบันได้แม่นยำขึ้น จึงออกแบบฟังก์ชันการทำงานให้สามารถรันเลขคิวใหม่โดย

- 1) “ปุ่ม a” จะทำการรันคิวให้ 100 คิว
  - 2) “ปุ่ม b” จะทำการรันคิวให้ 10 คิว
  - 3) “ปุ่ม c” จะทำการรันคิวให้ 1 คิว
2. การทดสอบ (Testing)

การทดสอบโปรแกรมได้ให้ผู้ช่วยวิจัยคือนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษาชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน ทำการทดสอบเรียกคิวโดยเริ่มต้นจาก 1-999 คิว



ภาพที่ 7 ผู้ช่วยวิจัยกำลังทดสอบโปรแกรม

### การติดตั้งระบบเรียกคิวอัตโนมัติ

ผู้วิจัยได้มีความตั้งใจให้ระบบฯ มีการลงทุนที่ต่ำ จึงได้มีส่วนรับความร่วมมือจากโรงพยาบาลในการใช้อุปกรณ์ของโรงพยาบาลที่ไม่ได้ใช้งานแล้วบางส่วน เช่น

เครื่องคอมพิวเตอร์ มาประยุกต์ใช้ร่วมงานกับระบบเรียกคิวเดิม เช่น ลำโพง

- |                       |       |           |
|-----------------------|-------|-----------|
| 1) จอ LCD 20 นิ้ว     | จำนวน | 2 จอ      |
| 2) แอมป์ขยายเสียง     | จำนวน | 1 เครื่อง |
| 3) ลำโพง              | จำนวน | 1 คู่     |
| 4) เครื่องคอมพิวเตอร์ | จำนวน | 1 เครื่อง |



ภาพที่ 8 เครื่องคอมพิวเตอร์ของทางโรงพยาบาล

ผู้วิจัยได้คำนวณค่าใช้จ่ายในการพัฒนาโดยมีการจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติมสำหรับใช้งานจริง ดังนี้

- 1) สายเพิ่มความยาว USB จำนวน 3 เส้น ราคาเส้นละ 250 บาท รวมเป็นเงิน 750 บาท
- 2) VGA Splitter จำนวน 1 เครื่อง ราคาเครื่องละ 500 บาท รวมเป็นเงิน 500 บาท
- 3) สาย RGB 20 เมตร จำนวน 2 เส้น ราคาเส้นละ 1,000 บาท รวมเป็นเงิน 2,000 บาท
- 4) แป้นพิมพ์ตัวเลขชนิด USB จำนวน 3 แป้น ราคาเป็นละ 200 บาท รวมเป็นเงิน 750 บาท รวมเป็นเงินทั้งหมด 3,850 บาท

### การติดตั้งระบบ Hardware และ Software

ผู้วิจัยได้ไปติดตั้งระบบฯ ณ.บริเวณจุดเรียกคิวเก่าโซน 3 ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอก โดยความร่วมมือกับบุคลากรกลุ่มงานผู้ป่วยนอก



ภาพที่ 9 การคิดตั้งระบบฯที่ได้รับความร่วมมือจากโรงพยาบาล



ภาพที่ 10 ผู้ใช้งานในระบบบัตรคิว

## สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. ด้านต้นทุนการติดตั้งระบบพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับระบบคิวอัตโนมัติที่จำหน่ายโดยอ้างอิงราคากลางเป็นเงิน 118,235 บาท (โครงการจัดซื้อเครื่องจักรระบบคิวอัตโนมัติ, 2555, ธนาคารอาคารสงเคราะห์) เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายของระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นจำนวนเงิน 3,850 บาท จึงทำให้ประหยัดเงินได้จำนวนมาก

2. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล) ประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆจากโรงพยาบาลแม่สะเรียงดังต่อไปนี้

1) กลุ่มงานผู้ป่วยนอก (OPD) ได้รับความร่วมมือจากหัวหน้ากลุ่มงานและเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานที่ต้องใช้งานระบบบัตรคิวในการเรียกคิวคนไข้ ผู้วิจัยได้สอบถามจากหัวหน้ากลุ่มงานจึงทราบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยพยาบาลจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาท้องถิ่นได้คือภาษาปกากะญอ(ชาติพันธุ์กระเหรี่ยง) จึงขาดความชำนาญด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ใช้ในการเรียกคิว จึงมีปัญหาเล็กน้อยในการหัดใช้งานผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือไว้ในกรณีที่มีปัญหาโดยแจ้งให้แก่กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศแก้ปัญหาในเบื้องต้น ซึ่งหากแก้ไขไม่ได้จะทำการติดต่อตรงมายังทางผู้วิจัย



ภาพที่ 11 ผู้ช่วยวิจัยกำลังศึกษาคู่มือการใช้งานระบบบัตรคิว

2. กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) ที่ให้ความสะดวกและจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์รวมถึงการบำรุงรักษาระบบฯในระยะยาวให้มีความยั่งยืน

3. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการคือผู้ป่วยนอกจำนวน 100 คนและผู้ใช้งานระบบฯ/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำนวน 50 คน จากแบบสอบถามพบว่า

1) การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้เข้ารับบริการในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.642

2) การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้ใช้ระบบในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.875

## ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย

1. สถานที่ทำวิจัยอยู่ห่างไกลกับที่อยู่ของผู้วิจัย ทำให้การเดินทางเป็นไปอย่างลำบาก
2. ผู้ใช้ระบบฯยังไม่คุ้นเคยกับระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจากผู้ช่วยพยาบาลเป็นคนในพื้นที่เพื่อสามารถเป็นล่ามคุยภาษาท้องถิ่นชักประวัติผู้ป่วย
3. การจ่ายไฟฟ้าให้กับเครื่องใช้ไฟฟ้าในจังหวัดแม่ฮ่องสอนยังมีปัญหาจึงทำให้การพัฒนาโปรแกรมและการติดตั้งระบบฯ เป็นไปอย่างล่าช้า

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ทางกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลแม่สะเรียงได้ขอขอดความคิดโดยจะต่อกับวงจรไฟ LED ขนาดใหญ่เพื่อให้คนไข้ได้มองเห็นเลขคิวของตนได้ชัดเจนและต่อเข้ากับระบบเสียงเรียกคิวคนไข้
2. พัฒนาต่อขอโดยเปลี่ยนจากใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เป็นไมโครคอนโทรลเลอร์ (Microcontroller) ได้เช่น Rasbery Pi เป็นอุปกรณ์ไมโครคอนโทรลเลอร์ที่สามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการได้เหมือนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบปฏิบัติการ Linux Ubuntu
3. แก้ไขดัดแปลงเป็นเสียงเรียกในแต่ละภาษาเพื่อรองรับประชาคมอาเซียนได้ เช่น ภาษาอังกฤษ, ภาษาพม่า, ภาษาอินโดนีเซีย ฯลฯ
4. พัฒนาเชื่อมต่อบริบทฐานข้อมูลในการเรียกคิวและดึงข้อมูลอัตโนมัติ โดยไม่ต้องเสียเวลาพิมพ์เลขทะเบียนหลักของคนไข้

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ขอกราบขอบพระคุณนายแพทย์วรัญญู จ่านอง ประสาทพร นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่สะเรียง ที่ได้อนุญาตให้เข้าทำวิจัยที่โรงพยาบาล

ขอกราบขอบพระคุณนางอรอนงค์ คำไทย สาธารณสุขอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน และวิรัชศิลป์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลแม่สะเรียง ที่เมตตาประสานงานให้ผู้วิจัย ได้เข้าไปทำวิจัยที่โรงพยาบาลแม่สะเรียง

ขอกราบขอบพระคุณนางรัตนา สีชะแบ่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก นางจิตติมา รัตนโกส พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ และนายชินโชติ สุวิทย์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลแม่สะเรียง ที่เมตตาให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล และสนับสนุนการทดสอบระบบฯ

## เอกสารอ้างอิง

- (1) กิตติ กักดีวัฒนะกุล.พินดา พานิชกุล(2548).**คัมภีร์ การวิเคราะห์และออกแบบระบบ**. สำนักพิมพ์เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.ISBN974-90928-7-2
- (2) John Zukowski. (1997). **Java AWT Reference**. OReilly Publisher.ISBN-13: 9781565922402



## R2R Happiness

ดร.ปิณู โธรัตน์พันธุ์<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหวิทยาลัยขอนแก่น

\*Correspondent author: [rpinyo@kku.ac.th](mailto:rpinyo@kku.ac.th)

ในบทความนี้ ผู้เขียนขอนำเสนองานเขียนแบบอ่านสบายๆ ว่าด้วยหัวข้อที่เริ่มเป็นที่กล่าวขาน เริ่มมีการทำวิจัย มีการนำมาพัฒนาองค์กรระยะหนึ่งแล้ว นั่นคือเรื่องความสุข (Happiness) ในส่วนของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเอง ผู้เขียนได้เริ่มเอาแนวคิดเรื่องความสุข (Happiness) โดยได้เริ่มชักชวนนักศึกษานำเอาแนวคิดนี้เอาไปพัฒนาผสมผสานกับ Appreciative Inquiry (AI) ซึ่งคือแนวทางการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ที่สามารถนำมาใช้เป็นระเบียบวิธีวิจัยขอ R2R และการวิจัยสถาบันได้ โดยในบทความนี้ผู้เขียนขอกล่าวถึง AI จากนั้นจะเป็นการเล่าถึงวิธีคิดเรื่องความสุข จากนั้นจะสาธิตวิธีการวิจัยเรื่องความสุข โดยทำในรูปแบบของการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่เข้าใจง่ายสามารถเอาไปประยุกต์ทำได้จริง และผู้เขียนขออนุญาตใช้ภาษาต่างๆ ในการนำเสนอ เริ่มเลยนะครับ

ผมสอน Appreciative Inquiry (AI) ซึ่งคือกระบวนการค้นหาสิ่งดีๆ ร่วมกัน โดยเชื่อว่าทุกสิ่ง ทุกอย่าง ทุกระบบ ทุกคน มีเรื่องราวดีๆ ซ่อนเร้นอยู่เสมอ

อะไรก็คล้ายๆ คิดบวกใหม่ครับ จริงๆ แล้ว AI ต่อยอดมาจากจิตวิทยาบวก (Positive Psychology) และในการสอน AI ทุกครั้ง ผมจะสอนพื้นฐานทฤษฎี Positive Psychology ด้วย ก็คือเล่าให้ฟังนั่นแหละ แต่ถ้ามีเวลาขยาดหน่อย

ผมก็จะสอนแบบ Workshop ครับ ผมก็จะประยุกต์หลักของ Happy 8 หรือความสุขแปดประการมาสอน (หรือบางครั้งเราเรียกว่า Happy Workplace)

หลักการของ AI คือเราเชื่อว่าทุกคนมีความสุข มีเรื่องราวดีๆ ที่สามารถแบ่งปันกันได้ วิธีการของผมไม่ได้เน้นการเชิญ ผู้มีประสบการณ์ความสุข ในรูปแบบต่างๆ มาบรรยายนะครับ ไม่ได้เอาวิธีการของใครจากภายนอกองค์กรของผู้เรียนมาใช้ หากแต่ใช้วิธีการถามคำถามแบบ AI เพื่อดึงเรื่องเล่าความสุขทุกคนออกมา แล้วต่อยอดเป็นกิจกรรมทำต่อไปเลย



Cr: <http://www.smh.com.au/news/technology/biztech/google-named-australias-best-place-to-work/2009/04/29/1240982266605.html>

Happy 8 คือความสุขแปดประการครับ ผมยกตัวอย่างง่ายๆ เช่น เรื่อง Happy Money นี่เป็นเรื่องโลกแตก ที่หลายองค์กรไม่ได้พูดถึงครับ บางโรงงานผมไปทำ AI Happy 8 ก็ได้เรื่องครับ ตกใจคนงานจำนวนมาก มากจริงๆ เป็นเหยื่อของหนี้สินในระบบ ครับ พอถามว่า ช่วยเล่าประสบการณ์ที่ดีที่สุด ตอนที่คุณมีความสุขเกี่ยวกับเงิน จะได้คำตอบเช่น ใช้หนี้หมด ผมจะโขงต่อ ใครเป็นไอ้ดอล เรื่องความสุขด้านการเงิน ในที่นั้นก็มักจะมีใครสักคน เช่น มีพี่หัวหน้าคนหนึ่ง ในโรงงานที่ผมไปมา ปรากฏว่าเป็นตัวอย่างของคนสู้ชีวิต สามีพิการทำงานไม่ได้ เป็นหนี้สินในระบบ แล้วใช้หมด ผมก็เชิญมาเล่าครับ ปรากฏว่า ขอไทย พี่แกเล่ายังกับคนจบ MBA ด้านการเงิน (ผมจบสาขานี้ในระดับปริญญาโท)

"มันต้องแบ่งหนี้ ต้องไปเจรจาเอาตรงนี้ไปใช้ตรงนี้...." ที่สุดเราก็เชิญไอ้คอลท่านนี้เป็น "ปราชญ์โรงงานด้านการเงิน" ให้เขาเป็นคนให้คำปรึกษาเพื่อนๆ ที่ติดหนี้อยู่

ล่าสุดประทับใจมากฯ สอนป.โท MBA มีนักศึกษาท่านหนึ่งมีคุณพ่อคุณแม่เป็นชาวนา ผมไม่แปลกใจว่าทำไมจึงมีลูกที่เรียน MBA ได้ เขาเล่าว่า "คุณแม่ดีมากค่ะ พอท่านทำได้แล้ว แม่จะขอตั้งคัพ้องส่วนหนึ่ง หักไว้เลย แล้วขึ้นรถมากรุงเทพฯ เพื่อซื้อทองเก็บไว้"

เอาแค่ความรู้เรื่องการเงิน ที่ทำให้คนในองค์กรมีความสุข มันมี แต่มีเป็นจุดๆ เป็นคนๆ ที่ถ้าเราดึงออกมาได้แล้วจะเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับคนในเศรษฐาณะนั้น บรรพชนั้น ทั้งหนี้ในระบบ และการสร้างตัวแบบชาวบ้านๆ ที่บอกจริงๆ ว่าตำรา MBA การเงินไม่มีปรากฏครับ และถ้าคนในองค์กรแก้ปัญหา หรือมีทางออกเรื่องการเงิน เอาแค่เรื่องเดี๋ยวนี้นี้แหละ เราจะสามารถทำอะไรได้อีกเยอะ เพราะคนจะมีสุขภาพจิตดีเยี่ยม ไม่งั้น คุณจะได้คนสติแตกเต็มโรงงาน มาทำงานก็จินตนาการเอาเองว่ามันจะไปไกลแค่ไหน ใครจะมีใจมาเพิ่มผลผลิตให้คุณ และของอย่างนี้เป็นอะไรที่ "บังตา" องค์กรอยู่ครับ



Cr: <http://lolitationgson.wordpress.com/2010/04/11/blog-post-15/>

เป็นอย่างไรวิชา AI ว่าไว้ ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในระดับเศรษฐาณะใด ล้วนมีเรื่องราวดีๆ ซ่อนเร้นอยู่ เรื่องราวต่างๆ ล้วนสามารถสร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้

นี่แค่ Happy Money ครับ มาดูเรื่อง Happy Soul หรือเรื่องความสุขด้านจิตวิญญาณ ถ้าจะถามแบบ AI เราก็ถามว่า "ลองนึกถึงประสบการณ์ที่ทำให้เราเบิกบาน มีความสุข ประมาณอัมบุญ" ให้เล่ามาหนึ่งเหตุการณ์ เช่นผมเจอพี่ท่านหนึ่งจบวิศวะจุฬา ไม่เคยเลย ตั้งแต่รู้จักกัน ว่าพี่จะสนใจศาสนา วันหนึ่งที่เจอก็มาบอกว่า "ผมไปฝึกเป็นครูสมาธิ ไปฝึกอยู่หกเดือน ทุกวัน" ผมถึงอ้าปากค้าง เพราะว่าไม่น่าเชื่อ อย่างพี่เธอไปนั่งสมาธิ ที่สุดก็เข้าใจ "มีวันหนึ่งผมไปวัด ไปทำบุญ หลวงพ่อก็ชวนไปฝึกสมาธิ (โครงการหลวงพอริยรักษ์)... นี่ทุกเย็น พี่ก็บอกหลวงพ่อกว่าผมไม่ว่างๆ ผมเป็นอาจารย์มีงานเยอะ" หลวงพ่อก็ยิ้มแล้วตอบท่านพี่ว่า "ไม่ว่าง ก็ไม่ว่าง"..... โอ้โฮ ภัยโย ผมคิดได้เลย... แล้วพี่ท่านก็เปลี่ยนไปเป็นคนที่น่าเคารพ เป็นครูทางธรรมของผมนได้ ตอนหลังผมใช้ชีวิตนี้ไปพูด ก็เข้าทำครัวหลายคนได้คิดเรื่องการแบ่งเวลาให้จิตวิญญาณของตัวเองได้



Cr: <http://www.cleaus.com/spirituality/>

เพื่อนรักคนหนึ่งของผม ขณะที่ผมกำลังโดดเล่นอยู่ในวงการ OD ทำ AI ระเบิดเถิดเทิง มีคนเชิญแขก วันหนึ่งเรานั่งคุยกัน เพื่อนที่เข้าวัดก็มาเปรยกับผม "ภัยโย.. แน่ใจหรือว่าชาติหน้าจะได้เกิดเป็นมนุษย์อีก." ผมฟังแล้วขบคิด เมื่อปีที่แล้วผมเลยไปบวชอยู่สามเดือนนี้แหละครับ

สำหรับพนักงาน ก็มีหลายแบบ บางคนมีความสุขที่ได้พาครอบครัว ไปทำบุญด้วยกัน บางคนถึงกับไม่มีเลยนึกไม่ออก ลองให้เขาเล่าปรากฏว่าสามิฝรั่งเป็นมะเร็ง

คุณพ่อมีปัญหาทางจิต อาจารย์จะช่วยให้ได้ยังไ้... เกินที่วิชาผมจะช่วยให้ คุณอยู่แถวไหน ก็แถวสิงห์บุรี ก็วัดป่าอัมพวัน ไ้ หาหลวงพ่ोजริญ แล้วก็เลยฝากเพื่อนที่เคยไปพาไปเลย ผมบอกเขาบางครั้ง มีอะไรที่มองไม่เห็นเช่นโรคกรรม ที่ความรู้



Cr: <http://www.flickrriver.com/photos/tags/hulahoop/interesting/>

สมัยใหม่จัดการไม่ได้ บางทีไปหาพระท่านอาจช่วยแบ่งเบา ให้ใจเรามีความสดชื่นไปอีกแบบได้ และอาจค้นพบหนทางใหม่ในชีวิตได้

Happy Body ครับ เรื่องความสุขเรื่องสุขภาพร่างกาย ก็บอกให้เขาหลงเล่าเหตุการณ์ที่ทำให้เขามีความสุข ร่ายกายแข็งแรง แถมถามถึง Idol ไอดอล ของเขาด้วย (บางครั้งให้เล่าเรื่องเขาเองนี่ก็ไม่ออก ผมเลยให้นึกถึง Idol คนที่เป็นแบบอย่างต่อเขาในเรื่องนั้นๆ)

สำหรับผมเองผมนึกถึง Idol คนหนึ่ง ที่โรงงานในนครสวรรค์ ที่เคยสุขภาพแย่มากๆ แต่ต่อมาเห็นคนเล่นฮูลาฮูป เลยเอามาเล่นบ้าง 10 นาทีก่อนเข้าทำงานในสายการผลิต และหลังเลิกงานปรากฏว่า สุขภาพดีขึ้น ไปเลยพอฟังเรื่องเล่าเสร็จ ผมก็ถามว่าในห้วงชอบเรื่องของใครที่สุดจำนวนมากชอบ

เรื่องของพี่ท่านนี้ มารวมตัวกันฮูลาฮูปบนเวทีใหม่ ก็เกิดกลุ่มฮูลาฮูปขึ้นมา

เอาล่ะ วันนี้ผมพอสาม Happy ก่อน ที่จะเขียนต่ออีกสองสามตอน จะได้ว่า Happy ทั้งหมด รวมทั้งจะครอบคลุมถึงทฤษฎี Positive Psychology ที่ผมได้เชื่อมโยงเข้ากับ การทำ Happy 8 Workshop แบบ AI ด้วยครับ

การทำกิจกรรม AI Happy 8 สรุปแล้วเราเอาแนวคิด Happy 8 เป็นตัวตั้งจากนั้นอาจารย์กับลูกศิษย์ช่วยกันเล่าความสุขในแง่มุมต่างๆ ไปที่ละ Happy โดยแบ่งเป็นกลุ่ม เมื่อเขาเล่าประสบการณ์ที่ดีที่สุดในแต่ละ Happy แล้ว ผมจะบอกให้เขาเลือกตัวแทน ออกมาแบ่งปันเรื่องเล่าของความสุข Happy นั้น จากนั้นพอเป็นโครงการ OD จริงๆ ก็จะให้เลือกความสุขที่ได้เจอระหว่างการคุยกันไปขยายผล ในระดับครอบครัวบ้าง ในที่ทำงานบ้าน โดยนัดมาคุยกัน และนำเสนอต่อที่ประชุมในระยะเวลาต่อมาอาจสักเดือนหนึ่ง

ทั้งหมดนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือเป็นการวางพื้นฐานการสอน AI ของผม ในแบบภาคปฏิบัติ คือให้สัมผัสความสุขจริงๆ เลย ลองขยายความสุขจริงๆ มีกิจกรรมจริงๆ ขณะเดียวกันก็สอดแทรกความรู้ด้าน Positive Psychology แถมธรรมชาติไปด้วย ใครเข้า Workshop นี้จะรู้จักเพื่อนที่ นื่องในองค์กรมากขึ้น ว่าเขามีวิถีชีวิตอย่างไร และถ้าเอาทำด้านการบริหารธุรกิจ การตลาด จะทำให้คุณค้นพบวิถีชีวิต (Lifestyle 'ไลฟ์สไตล์') ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการตลาด การสร้างโอกาสด้านธุรกิจ เรียกว่าทำได้ทุกบริบท แต่ที่สำคัญจะเป็น Workshop ที่ทำให้คนรู้จักตัวเองมากขึ้น พร้อมเห็นทางออกในปัญหาที่ไม่ค่อยมีใครพูดครับ

สุดท้าย เนื่องจากผมค้นพบว่า Appreciative Inquiry เป็นตัวช่วยอย่างมาก ในการดึงเรื่องราวดี ๆ ออกมา ผมเลยอยากมี Happy ที่ 9 คือ Happy Appreciative Inquiry คือทำ AI ให้เป็นครับ ซึ่งจะเป็นตัวเสริมให้เกิดสุขได้อย่างดี ด้วยการดึงศักยภาพของ สิ่งที่มีอยู่ AI จึงเป็น Happy ที่ 9 ใ้ครับ

อ้อ สำหรับแนวคิด Happy 8 มีคนทำเป็น Poster สวยงามมากๆ ครับ ผมเจอใน Facebook



Cr: Sook Magazine

# รายละเอียดประกอบการจัดส่งบทความวิจัยสถาบัน

## สถานที่ส่งบทความ

กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักงานอธิการบดี อาคาร 2 ชั้น 2 มหาวิทยาลัยขอนแก่น

123 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร (043) - 203177

หรือส่งไฟล์ต้นฉบับ พร้อมทั้งกรอกข้อมูลลงในแบบนำส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ลงวารสารวิจัยสถาบัน มข. แนบมากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สมัครได้ที่ [www.irj.kku.ac.th](http://www.irj.kku.ac.th)

สอบถามเพิ่มเติมที่ : รัชณี รุ่งวงษ์ โทร.089-7131387, คุณสุณิษา แสงเหลา โทร. 084-6426702

สามารถดาวน์โหลดแบบนำส่งบทความได้ที่ <http://irj.kku.ac.th> (มหาวิทยาลัยขอนแก่น 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) และอีเมลล์ของผู้นิพนธ์ที่นำส่งบทความ
6. บทคัดย่อภาษาไทย และบทคัดย่อภาษาอังกฤษ บรรทัดแรกจัดย่อหน้า และมีความยาวไม่เกิน 18 บรรทัด
7. คำสำคัญ เป็นคำสำคัญในบทความ ไม่เกิน 5 คำ
8. การเขียนคำศัพท์ ใช้ศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน
9. กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) เป็นกิตติกรรมประกาศทุนสนับสนุนการวิจัย
10. ภาพและตาราง พิมพ์ชิดซ้ายหน้ากระดาษ สำหรับตาราง ใช้คำว่าตารางที่ ต่อด้วยหมายเลขตาราง ตามด้วยคำอธิบายตาราง จัดวางอยู่ด้านบนเหนือตาราง ในกรณีที่เป็นการทบทวนวรรณกรรม หรือ บทความวิชาการ ให้บอกแหล่งที่มาของตาราง โดยพิมพ์บอกไว้ใต้ตาราง เช่น เดียวกันกับการอธิบายตัวย่อที่ใช้ในตาราง ส่วนภาพ ให้ใช้คำว่าภาพที่ ต่อด้วยหมายเลขภาพ ตามด้วยคำอธิบายภาพ จัดวางอยู่ด้านล่างใต้ภาพ

11. การอ้างอิงแทรกในเนื้อหาของบทความ ใช้แบบตัวเลข เช่น ญาติ และคณะ (9) ได้เสนอรูปแบบ..... หรือระบบในการจัดเก็บเอกสาร.....(1-3, 7, 15) เป็นต้น
12. การเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ เอกสารอ้างอิงท้ายบทความต้องเป็นเอกสารที่มีการอ้างอิงในเนื้อหาของบทความ โดยจัดพิมพ์ชื่อของหน้ากระดาษเรียงลำดับตามลำดับหมายเลขเอกสารอ้างอิงที่ได้อ้างอิงในเนื้อหาของบทความ และใช้รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงเช่นเดียวกันกับ วารสารวิจัย มข.  
<http://resjournal.kku.ac.th>

#####





พิมพ์ที่: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น 123 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002  
โทรศัพท์ 0-4334-2789 โทรสาร 0-4320-2211 ภายใน 11340, 12193  
E-mail: [kkuprinting@hotmail.com](mailto:kkuprinting@hotmail.com) Website: <http://home.kku.ac.th/printingkku/>



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 46-54

<http://irj.kku.ac.th>

## ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### Satisfaction of Undergraduate student towards Academic Service, in Faculty of Engineering, Mahasarakham University

เสาวลักษณ์ เรียงพรหม (Saowaluk Riangprom)<sup>1</sup>\*, บพิตร บุปผาโชติ (Bopit Bubphachot)<sup>2</sup>,  
ศิริลักษณ์ วงศ์เกษม (Siriluk Wongkasem)<sup>3</sup>

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม<sup>1</sup>

\*Correspondent Author: meaw.msu@hotmail.com

### บทคัดย่อ

ความมุ่งหมายของการวิจัยนี้คือ เพื่อศึกษาความสำรวจความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อการให้บริการงานวิชาการระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 712 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายและการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ จากกลุ่มตัวอย่างนิสิต ในระดับปริญญาตรี ทั้งหมด 712 คน เป็นเพศชายร้อยละ 82.3 และเพศหญิงร้อยละ 17.7 งานที่มารับบริการมากที่สุดจะเป็นเรื่องของการยื่นแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 62.8 นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ และด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.84, 3.96, 3.90, 3.92 และ 4.00 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในส่วนของข้อเสนอแนะเพื่อให้งานบริการวิชาการมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น พบว่านิสิตกลุ่มตัวอย่างต้องการให้ มีระบบบัตรคิว เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษา จัดหาโต๊ะ เก้าอี้ และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ที่จุดบริการวิชาการ ข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการงานวิชาการระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, งานวิชาการ, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## Abstract

The objective of this research is to study the satisfaction of undergraduate student on the academic service, faculty of engineering, Mahasarakham University. The 712 samples were randomly and simply collected from entire population. The size of sample and representativeness followed the Krejcie and Morgan's table. Questionnaire was used as a tool to collect the data with 96% of confidence. From the research found that the samples composed of 82.3% of male-student and 17.7% of female-student. The most routine job in servicing is the receiving the several types of petitions which could be calculated to be 62.8 percent. Samples satisfied on the service of the academic service, faculty of engineering, Mahasarakham University in the high level with the average score of 3.92 and the standard deviation of 0.77. From separating consideration, it was found that the satisfaction score of location, information, communication, quality of service, and personality were 3.84, 3.96, 3.90, 3.92, and 4.00, respectively which could be ranked at the high level. For the suggestion part in the questionnaire which asking about the ways to develop the service, it was found that the samples need to have the queue card system, increase the number of officer during the semester, service table and chair and computer system to serve high volume of student. The research data could be used as development path to increase the quality of service for academic service, faculty of engineering, Mahasarakham University in the near future.

**Key Words:** Satisfaction, Service, Academic service, Faculty of Engineering, Mahasarakham University

## บทนำ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี รวมทั้งสิ้น 7 หลักสูตร ทุกหลักสูตรอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีงานวิชาการระดับปริญญาตรี เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ ภารกิจของงานวิชาการระดับปริญญาตรี สามารถจำแนกได้เป็น 4 ภารกิจหลัก ภารกิจแรก คือ งานหลักสูตรซึ่งประกอบด้วย การติดตามและจัดทำแบบ มคอ. รับรองหลักสูตรเพื่อรับรองไปประกอบวิชาชีพวิศวกร งานประเมินผลหลักสูตร จัดทำแผนการรับนิสิต และแนว การศึกษา งานคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อ จัดทำปฏิทินการ ศึกษา จัดทำฐานข้อมูลนิสิต/ทะเบียนนิสิต เป็นต้น ภารกิจ ส่วนที่ 2 คือ งานจัดการการเรียนการสอน เช่น จัดตาราง เรียนตารางสอน ตรวจสอบปฏิญานิพนธ์ วิเคราะห์จัด ทำข้อมูลนิสิต รวบรวมเอกสารผลการเรียนการสอน เบิกค่า ตอบแทนการสอน จัดฝึกงานนิสิต ภารกิจที่ 3 คือ การจัด

ทำโครงการต่างๆ และภารกิจสุดท้ายคือ งานบริการ และการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ซึ่งในภารกิจส่วนนี้ เกี่ยวข้องกับการ ให้คำปรึกษานิสิต จัดทำคำสั่งหรือประกาศที่เกี่ยวข้องและ ประชาสัมพันธ์ จากภารกิจเหล่านี้จะเห็นว่าการจัดการ เรียนการสอนจะบริหารจัดการโดยรวมศูนย์กลางอยู่ที่ สำนักวิชา และงานวิชาการ ข้อดีคือมีการบริหารจัดการ และรวบรวมข้อมูลอยู่ที่จุดเดียว ทำให้การทำงานรวดเร็ว แต่ ข้อเสียคืองานวิชาการมีภารกิจมากจนเกินไปเมื่อเทียบกับ จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน แม้ว่าจะมีความพยายาม จัดการงานออกเป็นส่วนๆ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น มักเกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ กล่าวคือ ในช่วงที่มีนิสิตมาติดต่อ ขอรับบริการจำนวนมาก เช่น ในช่วงเปิดภาคการศึกษา นิสิต ต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน และไม่สามารถกำหนดเวลา ที่นิสิตแต่ละคนต้องรอได้ และบางครั้งเมื่อมีงานหลายด้าน เข้ามาพร้อมกัน การจัดทำข้อมูลหรือโครงการต่างๆ เกิด ความผิดพลาด เช่น การจัดการตารางเรียนตารางสอน การ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล เป็นต้น

เนื่องด้วยงานวิชาการที่เป็นหน่วยสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินการจัดการเรียนการสอน ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อการบริหารจัดการเรียนการสอนซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หากงานวิชาการขาดประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อจัดการเรียนการสอน โดยตรงกับนิสิต และคณาจารย์ ตลอดจนส่งผลต่อเนื่องในภาพรวมทั้งคณะฯ และจากการสืบค้นข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอนที่ผ่านมาพบว่า ยังไม่มีการทำวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนิสิตที่มารับบริการอย่างจริงจัง

ดังนั้น เพื่อให้สามารถปรับปรุง และพัฒนางานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยซึ่งทำงานอยู่ในส่วนงานวิชาการระดับปริญญาตรี จึงมีแนวคิดที่จะศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในการศึกษาความพึงพอใจนี้จะทำการศึกษาทั้งหมดห้าด้านซึ่งครอบคลุมการบริการ กล่าวคือ สถานที่ ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ คุณภาพของผู้ให้บริการ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ในการศึกษาและเก็บข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Five Rating Scales) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า(1,2,3 ) จากการศึกษางานวิจัยพบว่าการศึกษาเลือกใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าสามารถวัดสิ่งที่เป็นการนามธรรม ด้วยการคิดแปลงปริมาณเชิงเปรียบเทียบออกมาเป็นตัวเลขได้โดยตรง นอกจากนี้ยังมีส่วนที่สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เป็นที่คาดหวังว่าข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ต่อการให้บริการงานวิชาการระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินงานสามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอนคือ การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติ ในงานวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรเป็น นิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 (รหัส 52 ถึง รหัส 55) โดยรับเข้าด้วยระบบปกติ ระบบพิเศษ และระบบพิเศษ (เทียบเข้า) รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,344 คน

จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซ์ และมอร์แกน(4) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่4(รหัส 52 ถึง รหัส 55) โดยรับเข้าด้วยระบบปกติ ระบบพิเศษ และระบบพิเศษ(เทียบเข้า) รวมจำนวนทั้งสิ้น 712 คน ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ในแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของนิสิตมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Five Rating Scales) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 ถึง 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด, ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 ถึง 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก, ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 ถึง 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง, ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 ถึง 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย และระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.50 หมายถึง ระดับความ พึงพอใจ น้อยที่สุด (5,6) และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดวัดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตในการสร้างเครื่องมือนี้ได้มีการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้แบบสอบถามจำนวน 50 ฉบับ สอบถามข้อมูลและหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(7) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 แบบสอบถามนี้มีการศึกษาข้อมูล 5 ด้านกล่าวคือ ด้านที่หนึ่ง

สถานที่ให้บริการ สอบถามเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ความสะดวกของเคาน์เตอร์สำหรับติดต่องานวิชาการ ความเป็นสัดส่วน ระเบียบ สะอาด แสงสว่าง ของสถานที่ ความเหมาะสมของการจัดบริเวณที่เขียนคำร้อง ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ ที่เหมาะสมเรื่องที่นั่งสำหรับให้บริการผู้มาขอรับบริการ ความพร้อมของแบบฟอร์มการให้บริการ ด้านที่สองคือข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ มีการสำรวจความพอใจในเรื่อง แจ้งปฏิทินการศึกษาล่วงหน้า ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ได้รับบริการ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการในการตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่ได้รับบริการ และความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับบริการ ในด้านที่สามการติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ มีรายละเอียดในแบบสอบถามคือ คือ ความพอใจในการแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ โดยผ่านเว็บไซต์หรือป้ายประชาสัมพันธ์ ความพอใจในความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ ความพอใจความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข่าว ประกาศ ปฏิทินการศึกษา และให้ข้อเสนอแนะ และความพอใจของประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านที่สี่คุณภาพของผู้ให้บริการ ได้สอบถามความพึงพอใจเรื่องการให้บริการที่ตรงต่อเวลา สม่าเสมอ การจัดลำดับก่อน-หลัง การบริการอย่างเสมอภาค ความถูกต้องชัดเจน รวดเร็วในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับการบริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการ ความยืดหยุ่น รับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้มาขอรับบริการ และการให้บริการในส่วนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานตนได้ และด้านที่ห้าคือนักศึกษาของผู้ให้บริการ ได้แก่ การสอบถามความพึงพอใจในด้านการควบคุมอารมณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความน่าเชื่อถือและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพเรียบร้อย น้ำเสียงเหมาะสมในการให้บริการ ความสนใจและเอาใจใส่และเต็มใจในการ

ให้บริการ ความกระตือรือร้น ความอดทน มุ่งมั่นในการให้บริการ การให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนสุดท้ายคือการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งยังหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

## ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการ ส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่4 (รหัส 52 ถึง รหัส 55) โดยรับเข้าด้วยระบบปกติ ระบบพิเศษ และระบบพิเศษ(เทียบเข้า) รวมจำนวนทั้งสิ้น 712 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ 82.3 และเพศหญิงร้อยละ 17.7 ซึ่งเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ระบบปกติร้อยละ 51.5 หัวข้อที่นิสิตมารับบริการมากที่สุดคือการยื่นคำร้อง ลงทะเบียนเรียน สำรองที่นั่ง คิดเป็นร้อยละ 62.8 เป็นเวลาราชการช่วงเวลาตั้งแต่ 08.30-12.00 น. ร้อยละ 66.7 สามารถแสดงผลการดำเนินงาน ตารางสรุปภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจได้ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ความพึงพอใจของนิสิต ระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>                                                                                                  |             |             |                  |
| สถานที่ให้บริการอยู่ในบริเวณที่มีความเหมาะสม                                                                                 | 3.30        | 1.01        | ปานกลาง          |
| เคาน์เตอร์สำหรับติดต่อกงานวิชาการ เข้าถึงสะดวก                                                                               | 3.93        | 0.78        | มาก              |
| การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะอาด                                                                              | 3.94        | 0.79        | มาก              |
| สถานที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอ                                                                                                  | 3.94        | 0.77        | มาก              |
| บริเวณที่เขียนคำร้องมีความเหมาะสม                                                                                            | 3.64        | 0.97        | มาก              |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่                                                                                                | 3.99        | 0.70        | มาก              |
| ความพร้อมของแบบฟอร์มการให้บริการ                                                                                             | 4.13        | 0.67        | มาก              |
| มีที่นั่ง ให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้มาขอรับบริการ                                                                          | 3.87        | 0.83        | มาก              |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ</b>                                                                           | <b>3.84</b> | <b>0.82</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ</b>                                                                                    |             |             |                  |
| มีการแจ้งปฏิทินการศึกษาล่วงหน้า                                                                                              | 3.83        | 0.80        | มาก              |
| ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความเป็นปัจจุบัน                                                                                      | 3.96        | 0.70        | มาก              |
| ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องชัดเจน                                                                                             | 3.96        | 0.73        | มาก              |
| ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับบริการ                                                                            | 4.00        | 0.72        | มาก              |
| การให้บริการในการตอบข้อซักถาม                                                                                                | 3.96        | 0.72        | มาก              |
| การให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่ได้รับบริการ                                                                           | 4.02        | 0.76        | มาก              |
| ความเพียงพอของข้อมูลที่ได้รับบริการ                                                                                          | 3.98        | 0.75        | มาก              |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ</b>                                                             | <b>3.96</b> | <b>0.74</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ</b>                                                                             |             |             |                  |
| การแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ ผ่านเว็บไซต์                                                                                 | 3.84        | 0.85        | มาก              |
| การแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ ผ่านบอร์ด                                                                                    | 3.94        | 0.79        | มาก              |
| การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ                                                        | 3.96        | 0.70        | มาก              |
| การแจ้งข่าวเกี่ยวกับงานวิชาการ โดยใช้สื่อที่หลากหลายเป็นขั้นตอน                                                              | 3.87        | 0.76        | มาก              |
| ข้อความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข่าว / ประกาศ / ปฏิทินการศึกษา                                                                  | 3.97        | 0.66        | มาก              |
| ให้ข้อเสนอแนะ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้มารับบริการ                                                          | 0.81        | 0.69        | มาก              |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ</b>                                                      | <b>3.90</b> | <b>0.74</b> | <b>มาก</b>       |

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ต่อ)

| ความพึงพอใจของนิสิต ระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการ<br>ให้บริการส่วนของงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | $\bar{x}$   | S.D.        | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------------|
| <b>ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ</b>                                                                                                    |             |             |                          |
| การให้บริการที่ตรงต่อเวลา สม่าเสมอ ในการให้บริการ                                                                                   | 3.93        | 0.77        | มาก                      |
| การให้บริการการจัดลำดับก่อน-หลัง                                                                                                    | 3.91        | 0.75        | มาก                      |
| ให้บริการอย่างเสมอภาค                                                                                                               | 3.95        | 0.81        | มาก                      |
| ความถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็วในการให้บริการ                                                                                            | 3.85        | 0.80        | มาก                      |
| ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ                                                                                     | 4.03        | 0.77        | มาก                      |
| การได้รับการบริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการ                                                                                   | 4.03        | 0.80        | มาก                      |
| ความยืดหยุ่น รับฟังข้อมูล และความคิดเห็นจากผู้มาขอรับบริการ                                                                         | 3.86        | 0.77        | มาก                      |
| การให้บริการในส่วนอื่นที่ไม่ใช่ตัวข้อบังคับงานคุณได้                                                                                | 3.78        | 0.75        | มาก                      |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ</b>                                                                             | <b>3.92</b> | <b>0.78</b> | <b>มาก</b>               |
| <b>ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ</b>                                                                                                 |             |             |                          |
| การควบคุมอารมณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                         | 3.80        | 0.87        | มาก                      |
| ความน่าเชื่อถือ และความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่                                                                                   | 4.07        | 0.73        | มาก                      |
| ความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์                                                                                                      | 4.06        | 0.78        | มาก                      |
| ความสุภาพเรียบร้อยในท่าทีและพฤติกรรม                                                                                                | 4.00        | 0.90        | มาก                      |
| ความสนใจในสิ่งที่ผู้มาขอรับบริการกำลังพูด                                                                                           | 3.96        | 0.82        | มาก                      |
| ความกระตือรือร้น ความอดทน มุ่งมั่นในการให้บริการ                                                                                    | 3.97        | 0.79        | มาก                      |
| การให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ                                                                                                      | 3.90        | 0.80        | มาก                      |
| ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                                                              | 4.19        | 0.70        | มาก                      |
| ความพึงพอใจในภาพรวมทุกๆ ด้าน                                                                                                        | 4.12        | 0.75        | มาก                      |
| <b>รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ</b>                                                                             | <b>4.00</b> | <b>0.79</b> | <b>มาก</b>               |

คำร้องมีความเหมาะสม มีความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ มีที่นั่ง ให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้มาขอรับบริการ และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มการให้บริการระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดด้านสถานที่ให้บริการ คือ มีความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่

2. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.74 นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ คือ มีการแจ้งปฏิทินการศึกษาล่วงหน้า ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความเป็นปัจจุบัน ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องชัดเจน ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับบริการ การให้บริการในการตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่ได้รับบริการ และความพึงพอใจของข้อมูลที่ได้รับบริการระดับความ พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ คือการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำที่ได้รับบริการ

3. ด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.74 นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ การแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ การแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ ผ่านบอร์ด การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ

การแจ้งข่าวเกี่ยวกับงานวิชาการโดยใช้สื่อที่หลากหลายเป็นขั้นตอน ข้อความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข่าว/ประกาศ/ ปฏิทินการศึกษา และให้ข้อเสนอแนะ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้มารับบริการระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ คือ ข้อความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข่าว/ประกาศ/ปฏิทินการศึกษา

4. ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.78 นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา สม่าเสมอ ในการให้บริการ การให้บริการการจัดลำดับก่อน-หลัง ให้บริการอย่างเสมอภาค ความถูกต้องชัดเจน รวดเร็วในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของ

เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การได้รับการบริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการความยืดหยุ่น รับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจาก ผู้มาขอรับบริการ และการให้บริการในส่วนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานตนได้ ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดด้านคุณภาพของผู้ให้บริการคือ ความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และการได้รับการบริการที่สอดคล้อง และตรงตามความต้องการ

5. มีด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการโดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.77 โดยรวมนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ คือ การควบคุมอารมณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความน่าเชื่อถือและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ ความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ เรียบร้อย น้ำเสียงเหมาะสมในการให้บริการ ความสนใจและเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ ความกระตือรือร้น ความอดทน มุ่งมั่นในการให้บริการ การให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการและความพึงพอใจในภาพรวมทุกๆ ด้านระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

จากการสอบถามข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างพบว่าข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดคือ นิสิตมีความต้องการในเรื่องของการมีบัตรคิว ซึ่งนิสิตมีเห็นว่ามียระบบบัตรคิวจะให้นิสิตวางแผนระยะเวลาของตนเองในการรอรับบริการได้ โดยไม่ต้องมานั่งรอรับบริการนาน นอกจากนั้นยังต้องการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อบริการนิสิตในช่วงเวลาเปิดภาคการศึกษาเนื่องจากมีผู้มารับบริการมากกว่าช่วงเวลาปกตินั้น อีกข้อเสนอแนะหนึ่งคืออยากให้ทางคณะจัดหาโต๊ะ เก้าอี้ ไว้สำหรับบริการให้นิสิตนั่งรอ และเขียนคำร้องต่างๆ ให้เพียงพอมาก ควรมีบริการคอมพิวเตอร์เสริมไว้ตรงงานวิชาการเพื่อบริการให้นิสิตได้ตรวจสอบและค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เวลาถามติดต่อจะได้ตอบคำถามหรือแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ทราบได้ทันที เช่นระบบลงทะเบียนมีปัญหาต่างๆ เป็นต้น ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆเป็นเรื่องของบริเวณสถานที่อ่านหนังสือภายในคณะฯ ในช่วงเวลากลางวัน และขอให้มีแสงสว่างเพียงพอ

## สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนองงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเก็บข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 (รหัส 52 ถึง รหัส 55) โดยรับเข้าด้วยระบบปกติ ระบบพิเศษ และระบบพิเศษ(เทียบเข้า) รวมจำนวนทั้งสิ้น 712 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายร้อยละ 82.3 และเพศหญิงร้อยละ 17.7 ซึ่งเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ระบบปกติร้อยละ 51.5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสรุปได้ว่า

1. ชั้นปี สาขา และระบบการรับเข้าของนิสิตกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผลต่อการตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

2. จากแบบสอบถามผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการให้บริการส่วนองงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้านเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ ด้านที่ 1 ด้านสถานที่ให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจของความพร้อมของแบบฟอร์มการให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สถานที่ให้บริการอยู่ในบริเวณที่มีความเหมาะสม ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.30 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ 2 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องของการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่ได้รับบริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนมีการแจ้งปฏิทินการศึกษาล่วงหน้า ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.83 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่ 3 ด้านติดต่อสื่อสาร-ประสานงานในการให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องของข้อความชัดเจนในเรื่องของข่าว/ประกาศ/มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่องของการให้ข้อเสนอแนะและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องของ ความรู้ ความสามารถ ของ

เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และการได้รับการบริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.03 เท่ากัน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องการให้บริการในส่วนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานตนเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.78 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่ 5 ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องของความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องของการควบคุมอารมณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. จากข้อมูลงานวิจัยที่ได้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานบริการวิชาการ ให้เป็นไปอย่างมีรูปธรรมโดยมีการพัฒนางานที่สามารถดำเนินการได้ในระยะสั้น และระยะยาว ได้แก่ จัดทำระบบบัตรคิวในการบริการ เพิ่มบุคลากรมารองรับบริการ ในช่วงเปิดและปิดภาคการศึกษา เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับบริการที่จุดรับบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถาม หาข้อมูล หรือสืบค้นข้อมูลของนิสิต จัดทำบริเวณที่รับบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นเช่น จัดหาโต๊ะ เก้าอี้ ไว้รองรับ ส่วนนี้สามารถปฏิบัติได้ในระยะสั้น ส่วนการพัฒนาในระยะยาวได้แก่พัฒนางานประชาสัมพันธ์โดยมีระบบสารสนเทศเข้ามาประกอบเพื่อให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและมีความสะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น พัฒนาการศึกษางานวิจัยที่นิสิตเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิชาการในเรื่องต่างๆ เช่น สถิติการรับเข้าและจบออก ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในแต่ละสาขาวิชา จัดทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบงานให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้มารับบริการงานวิชาการมากที่สุด

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2556

## เอกสารอ้างอิง

- (1) จีรวัฒน์ กิตติมงคลมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดึง). รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- (2) พงณา สมทรัพย์. ความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- (3) อังคณา ศรีมูลตรี. ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- (4) Krejcie, R.V.,and Morgan D.W. **Determining sample Size for Research Activities.** 1970. : 607-610, อ้างถึงใน สุจิตรา บณรัตพันธุ์. ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์, 2534 : 176-177.
- (5) ฉกาจ สุธรรมจรรยา. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป้องกันและกำจัดศัตรูพืช. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2538.
- (6) สมพล พันลำภักดี. ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับการปฏิบัติในการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- (7) บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 65-71

<http://irj.kku.ac.th>

## การพัฒนาระบบบัตรคิวต้นทุนต่ำโดยประยุกต์ใช้ Open Source Software กรณีศึกษา: โรงพยาบาลแม่สะเรียง

### Development of low cost queue system using Open Source Software case study: Maesariang hospital

อาคม ไทยเจริญ (Arkorn Thaicharoen)<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

\*Correspondent author: [artchula@gmail.com](mailto:artchula@gmail.com)

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงทดลองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบัตรคิวต้นทุนต่ำ โดยการประยุกต์ใช้ ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส โรงพยาบาลแม่สะเรียงเดิมที่ใช้การขานชื่อโดยเจ้าหน้าที่เพื่อเรียกผู้มาใช้บริการ ซึ่งทำให้ขาดเจ้าหน้าที่ที่รอกประวัติ และทำให้ระบบการทำงานเกิดความล่าช้า

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เข้าทำการวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของทางโรงพยาบาลแล้ว พบว่าสมควรพัฒนาระบบการบัตรคิวอิเล็กทรอนิกส์ต้นทุนต่ำไม่ผลิตลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ และสามารถเข้ากับคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าของทางโรงพยาบาลได้เพื่อเป็นการลดต้นทุน ผู้วิจัยจึงเลือกพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยโดยใช้ โปรแกรมภาษาจาวา ในการพัฒนาโปรแกรมของระบบ และใช้ระบบปฏิบัติการ Ubuntu เพื่อทดสอบและใช้งานระบบ

ผู้วิจัยได้นำระบบไปติดตั้งเพื่อใช้งานจริงที่ตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่สะเรียง พบว่า ระบบบัตรคิวต้นทุนต่ำสามารถทำงานได้ดีและมีราคาถูกกว่าเครื่องเรียกบัตรคิวในท้องตลาด ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.642 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.875

คำสำคัญ : ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส การเขียนโปรแกรมภาษาจาวา

#### Abstract

This experimental research aimed to develop low cost electronic queue card system using Open source software . Maesariang hospital used manual queue system. Personals had to use speaker to call out patients. This system caused the limited of personal who have to fill out patient's medical history and made the whole system slow.

After analyzed the system and information technology in the hospital, researcher designed the low cost electronic queue card system which can use with old computer. To decrease the cost of developing, the open source operating system and software were chosen to develop the system. Java Programming was used to develop system's program and Ubuntu operating system was used to run the system's program.

Researcher's implement system at the external patient building, the research found that the low cost electronic queue card system is work well and also has lower cost than the electronic queue card system. The result of survey show that the satisfaction of people who use the service is 4.39. The standard deviation is 0.642. The satisfaction of people who use the system is 4.30. The standard deviation is 0.875.

**Keywords :** Open Source Software Java programming language Queue

## บทนำ

โครงการวิจัยนี้นำเสนอการพัฒนาบบบัตรคิวต้นทุ่นต่ำด้วยการใช้ Open Source Software เพื่อลดต้นทุนจากระบบเดิมที่มีแจกจ่ายนั้นใช้งานได้เฉพาะบนระบบปฏิบัติการ Microsoft Window ซึ่งมีค่าลิขสิทธิ์ในการใช้งาน ผู้วิจัยได้รับความต้องการจากชุมชนคือ โรงพยาบาลของรัฐบาล เกี่ยวกับระบบเรียกคิวคนไข้เดิมมีผู้ป่วยมารอใช้บริการ รอการเรียกด้วยเสียงจากเจ้าหน้าที่จึงทำให้ภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการสอบถามประวัติคนไข้เพิ่มขึ้นมาก

หากโรงพยาบาลจัดซื้อระบบคิวจากบริษัทเอกชนจะมีราคาสูงมาก ผู้วิจัยจึงนำหลักการในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ระบบบัตรคิวต้นทุ่นต่ำด้วยทฤษฎีการเขียนโปรแกรมด้วยภาษาจาวา (Java Programming Language) และใช้ระบบปฏิบัติการลินุกซ์ (Linux) ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการที่แจกจ่ายฟรี ทั้งนี้หากโครงการวิจัยได้พัฒนาระบบแล้วเสร็จจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลจากประชาชนเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีจอภาพในการแสดงคิวและระบบสามารถลดจำนวนงานของเจ้าหน้าที่ลงในการเรียกคิวคนไข้

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาโปรแกรมระบบบัตรคิวอัตโนมัติที่มีต้นทุนต่ำให้หน่วยงานที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ใช้งานแล้วนำกลับมาใช้ประโยชน์
2. เพื่อพัฒนาระบบบัตรคิวอัตโนมัติช่วยลดขั้นตอนการใช้นุคลากรในการประกาศเรียกคิวปฏิบัติงานของบุคลากร

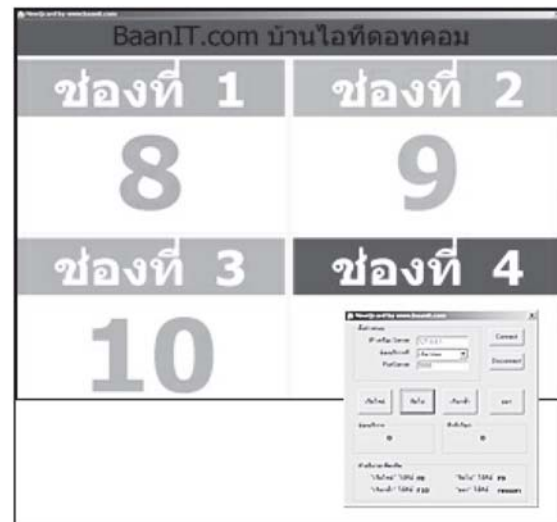
## รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยใช้รูปแบบการวิเคราะห์และออกแบบระบบฯทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วจึงทำการพัฒนาระบบและทดสอบ จนถึงขั้นตอนนำไปติดตั้งยังสถานที่ใช้ในกรณีศึกษาคือตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่สะเรียง อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โปรแกรมนี้องนายเรียกคิว (NineQcard)1.0 โปรแกรมเขียนขึ้นโดยใช้ Microsoft Visual Basic 6.0 และมี Microsoft Access เป็นฐานข้อมูล มีความสามารถในการเรียกคิว และยังสามารถรองรับการเรียกคิว โดยไม่จำกัดจำนวนหมายเลขที่เรียกจำนวนช่องที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังมีคุณสมบัติมากมาย เช่น

1. มีระบบการทำงานได้ทั้งเครื่องเดียว และแบบหลายเครื่อง ไม่ให้มีปดลอม
2. มีระบบเริ่มนับใหม่เมื่อหมดคิวในการเรียกคิว
3. มีระบบเรียกซ้ำหากต้องการเรียกเบอร์เดิม



ภาพที่ 1 โปรแกรมนี้องนายเรียกคิว

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ

1. ศึกษาการทำงานของระบบงานเดิม

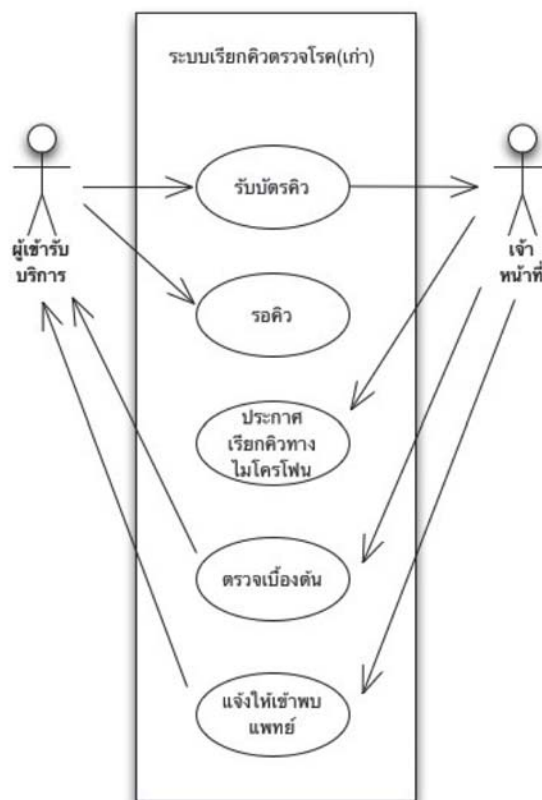
ผู้วิจัยได้เข้าสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่สะเรียง 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานเวชระเบียนและกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่สะเรียง ได้รับทราบถึงปัญหาในการเรียกคิวผู้เข้ารับบริการ ซึ่งจะต้องสูญเสียบุคลากรในการประกาศเสียงด้วยไมโครโฟน 1 คนทำให้งานซักประวัติคนไข้ของผู้ช่วยพยาบาลมีความล่าช้า จึงมีความต้องการให้มีระบบเรียกคิวอัตโนมัติเพื่อลดความสูญเสีย ขั้นตอนการทำงานที่ใช้นุคลากรดังกล่าว



ภาพที่ 1 ผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลระบบเดิมๆ



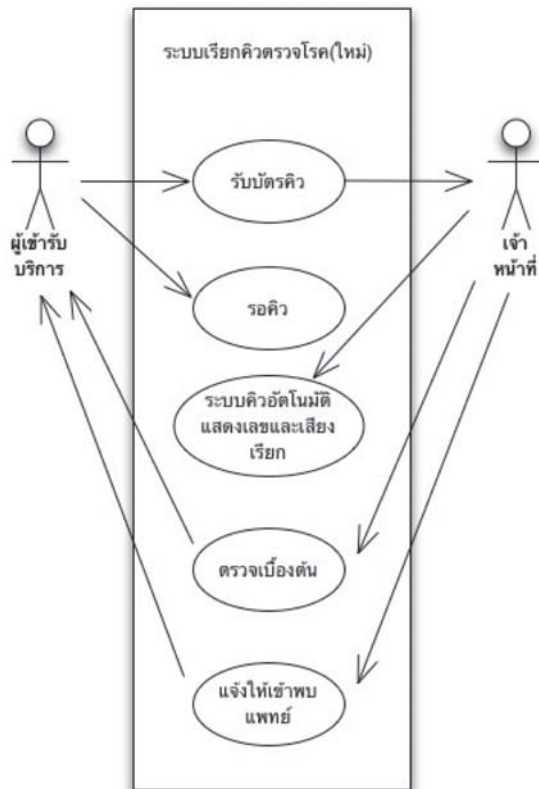
ภาพที่ 2 ระบบเดิมๆ ผู้ช่วยพยาบาลประกาศคิวด้วยไมโครโฟน



ภาพที่ 3 การออกแบบแผนภาพที่แสดงการทำงานของ ผู้ใช้ระบบ ระบบงานเดิม

จากภาพที่ 1-2 ผู้วิจัยได้ออกแบบระบบงานเดิมด้วยการออกแบบแผนภาพที่แสดงการทำงานของ ผู้ใช้ระบบ ดังแสดงในภาพที่ 3 หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่สะเรียงกลุ่มงานเวชระเบียน และกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่สะเรียง ซึ่งมีการเรียกคิวคนไข้ด้วยการให้ผู้ช่วยพยาบาลทำการประกาศคิวด้วยไมโครโฟน

2. การวิเคราะห์และออกแบบแผนภาพที่แสดงการทำงานของ ผู้ใช้ระบบ ระบบงานใหม่

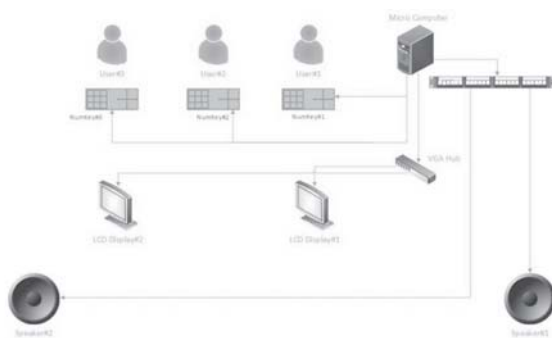


ภาพที่ 4 การออกแบบแผนภาพที่แสดงการทำงานของ ผู้ใช้ระบบ งานใหม่

จากภาพที่ 4 ผู้วิจัยมีความประสงค์ให้มีการลดขั้นตอนการเรียกคิวผู้มารับบริการด้วยไมโครโฟนเปลี่ยนเป็นระบบเรียกคิวอัตโนมัติ จึงได้ออกแบบระบบใหม่

สถาปัตยกรรมของระบบงานใหม่

ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบงานใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งานระบบฯ และมีต้นทุนของระบบที่ต่ำแต่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการใช้งานในการใช้โปรแกรมเรียกคิวอัตโนมัติ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 สถาปัตยกรรมของระบบงานใหม่

## การพัฒนาโปรแกรมระบบ

หลังจากผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบฯ สอบถามจากผู้ใช้งานว่ามีโต๊ะสอบประวัติคนไข้ทั้งหมดจำนวน 3 โต๊ะซึ่งใช้วิธีการประกาศคิวโดยไมโครโฟนแล้วจึงได้ทำการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อนำไปใช้งานจริง ณ. โรงพยาบาลแม่สะเรียง อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน

### 1. การพัฒนาโปรแกรมระบบเรียกคิวอัตโนมัติ

ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม NetBean IDE ในการพัฒนาโปรแกรมด้วยภาษาจาวาและทำการอัดเสียงเรียกคิวกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศได้แบ่งออกเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้(1)

#### 1.1 รูปแบบผลลัพธ์ (Output) ของระบบ

สารสนเทศ

#### 1.2 รูปแบบการนำเข้า (Input) ของระบบสารสนเทศ

#### 1.3 การออกแบบขั้นตอนกระบวนการ โปรแกรม (Algorithm)

#### 1.4 การเขียนโปรแกรม (Coding)

#### 1.5 การทดสอบ (Testing)



ภาพที่ 6 โปรแกรมเรียกคิวอัตโนมัติ

ผู้วิจัยได้เขียนโปรแกรมโดยมี Package ชื่อ QueSystem มี Package Source Code โดยมีคลาสดังนี้

1. คลาสหลัก ชื่อ QueFrame.java เพื่อใช้รันโปรแกรมหลัก ผู้วิจัยได้เขียนโปรแกรมโดยใช้ปุ่ม Numpad โดยอ้างอิงจาก java.awt.event Reference (2) เพื่อทำเหตุการณ์ต่างๆ เช่น เรียกคิว, เพิ่มคิว และ รีเซ็ตค่า
2. คลาสชื่อ SoundQue.java เพื่อใช้เรียกไฟล์เสียง
3. คลาสชื่อ Pause.java เพื่อใช้หน่วงเวลา

ผู้วิจัยขออธิบายสาเหตุที่ไม่ทำการเขียนโปรแกรมบันทึกผลระบบในกรณีเกิดเหตุขัดข้องเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาหรือเกิดไฟฟ้าดับ แล้วให้คีย์นั้นถูกเรียกอีกครั้งหลังเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

เนื่องจากระบบฯยังไม่สามารถใช้ได้ ณ.ขณะนั้นทางผู้ใช้งาน(ผู้ช่วยพยาบาล)จะทำการแก้ไขด้วยการประกาศเรียกด้วยเสียงชั่วคราวจนกว่าไฟฟ้าจะมา(ในกรณีศึกษาจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีปัญหาเรื่องไฟฟ้าตกบ่อยมากและใช้เวลานานในการรอไฟฟ้ามาตามปกติ) ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบให้ผู้ใช้งานสามารถกดปุ่มเพิ่มจำนวนคิวด้วยตัวเองได้ เพื่อให้เรียกคิวคนไข้ที่มีความเป็นปัจจุบันได้แม่นยำขึ้น จึงออกแบบฟังก์ชันการทำงานให้สามารถรันเลขคิวใหม่โดย

- 1) “ปุ่ม a” จะทำการรันคิวให้ 100 คิว
- 2) “ปุ่ม b” จะทำการรันคิวให้ 10 คิว
- 3) “ปุ่ม c” จะทำการรันคิวให้ 1 คิว

#### 2. การทดสอบ (Testing)

การทดสอบโปรแกรมได้ให้ผู้ช่วยวิจัยคือนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษาชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน ทำการทดสอบเรียกคิวโดยเริ่มต้นจาก 1-999 คิว



ภาพที่ 7 ผู้ช่วยวิจัยกำลังทดสอบโปรแกรม

### การติดตั้งระบบเรียกคิวอัตโนมัติ

ผู้วิจัยได้มีความตั้งใจให้ระบบฯ มีการลงทุนที่ต่ำ จึงได้มีส่วนรับความร่วมมือจากโรงพยาบาลในการใช้อุปกรณ์ของโรงพยาบาลที่ไม่ได้ใช้งานแล้วบางส่วน เช่น

เครื่องคอมพิวเตอร์ มาประยุกต์ใช้ร่วมงานกับระบบเรียกคิวเดิม เช่น ลำโพง

- |                       |       |   |         |
|-----------------------|-------|---|---------|
| 1) จอ LCD 20 นิ้ว     | จำนวน | 2 | จอ      |
| 2) แอมป์ขยายเสียง     | จำนวน | 1 | เครื่อง |
| 3) ลำโพง              | จำนวน | 1 | คู่     |
| 4) เครื่องคอมพิวเตอร์ | จำนวน | 1 | เครื่อง |



ภาพที่ 8 เครื่องคอมพิวเตอร์ของทางโรงพยาบาล

ผู้วิจัยได้คำนวณค่าใช้จ่ายในการพัฒนาโดยมีการจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติมสำหรับใช้งานจริง ดังนี้

- 1) สายเพิ่มความยาว USB จำนวน 3 เส้น ราคาเส้นละ 250 บาท รวมเป็นเงิน 750 บาท
- 2) VGA Splitter จำนวน 1 เครื่อง ราคาเครื่องละ 500 บาท รวมเป็นเงิน 500 บาท
- 3) สาย RGB 20 เมตร จำนวน 2 เส้น ราคาเส้นละ 1,000 บาท รวมเป็นเงิน 2,000 บาท
- 4) แป้นพิมพ์ตัวเลขชนิด USB จำนวน 3 แป้น ราคาแป้นละ 200 บาท รวมเป็นเงิน 750 บาท รวมเป็นเงินทั้งหมด 3,850 บาท

### การติดตั้งระบบ Hardware และ Software

ผู้วิจัยได้ไปติดตั้งระบบฯ ณ.บริเวณจุดเรียกคิวเก่าโซน 3 ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอก โดยความร่วมมือกับบุคลากรกลุ่มงานผู้ป่วยนอก



ภาพที่ 9 การติดตั้งระบบฯ ที่ได้รับความร่วมมือจากโรงพยาบาล



ภาพที่ 10 ผู้ใช้งานในระบบบัตรคิว

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. ด้านต้นทุนการติดตั้งระบบพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับระบบคิวอัตโนมัติที่จำหน่ายโดยอ้างอิงราคากลางเป็นเงิน 118,235 บาท (โครงการจัดซื้อเครื่องจักรระบบคิวอัตโนมัติ, 2555, ธนาคารอาคารสงเคราะห์) เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายของระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นจำนวนเงิน 3,850 บาท จึงทำให้ประหยัดเงินได้จำนวนมาก

2. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล) ประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ จากโรงพยาบาลแม่สะเรียงดังต่อไปนี้

1) กลุ่มงานผู้ป่วยนอก (OPD) ได้รับความร่วมมือจากหัวหน้ากลุ่มงานและเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานที่ต้องใช้งานระบบบัตรคิวฯ ในการเรียกคิวคนไข้ ผู้วิจัยได้สอบถามจากหัวหน้ากลุ่มงานจึงทราบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยพยาบาลจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาท้องถิ่นได้คือภาษาปกากะญอ(ชาติพันธุ์กระเหรี่ยง) จึงขาดความชำนาญด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการเรียกคิว จึงมีปัญหาล็กน้อยในการหัดใช้งานผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือไว้ในกรณีที่มีปัญหาโดยแจ้งให้แก่กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศแก้ปัญหาในเบื้องต้น ซึ่งหากแก้ไขไม่ได้จะทำการติดต่อตรงมายังทางผู้วิจัย



ภาพที่ 11 ผู้ช่วยวิจัยกำลังคิดคู่มือการใช้งานระบบบัตรคิว

2. กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) ที่ให้ความสะดวกและจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์รวมถึงการบำรุงรักษาระบบฯในระยะยาวให้มีความยั่งยืน

3. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการคือผู้ป่วยนอกจำนวน 100 คนและผู้ใช้งานระบบฯ/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำนวน 50 คน จากแบบสอบถามพบว่า

1) การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้เข้ารับบริการในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.642

2) การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้ใช้ระบบในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.875

## ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย

1. สถานที่ทำวิจัยอยู่ห่างไกลกับที่อยู่ของผู้วิจัย ทำให้การเดินทางเป็นไปอย่างลำบาก
2. ผู้ใช้ระบบฯ ยังไม่คุ้นเคยกับระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจากผู้ช่วยพยาบาลเป็นคนในพื้นที่เพื่อสามารถเป็นล่ามคุยภาษาท้องถิ่นชักประวัติผู้ป่วย
3. การจ่ายไฟฟ้าให้กับเครื่องใช้ไฟฟ้าในจังหวัดแม่ฮ่องสอนยังมีปัญหาจึงทำให้การพัฒนาโปรแกรมและการติดตั้งระบบฯ เป็นไปอย่างล่าช้า

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ทางกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลแม่สะเรียงได้ต่อยอดความคิดโดยจะต่อกับวงจรไฟ LED ขนาดใหญ่เพื่อให้นักไข้ได้มองเห็นเลขคิวของตนได้ชัดเจนและต่อเข้ากับระบบเสียงเรียกคิวคนไข้
2. พัฒนาค่อยๆ โดยเปลี่ยนจากใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เป็นไมโครคอนโทรลเลอร์ (Microcontroller) ได้เช่น Rasbery Pi เป็นอุปกรณ์ไมโครคอนโทรลเลอร์ที่สามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการได้เหมือนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบปฏิบัติการ Linux Ubuntu
3. แก้ไขดัดแปลงเป็นเสียงเรียกในแต่ละภาษาเพื่อรองรับประชาคมอาเซียนได้ เช่น ภาษาอังกฤษ, ภาษาพม่า, ภาษาอินโดนีเซีย ฯลฯ
4. พัฒนาเชื่อมต่อระบบฐานข้อมูลในการเรียกคิวและดึงข้อมูลอัตโนมัติ โดยไม่ต้องเสียเวลาคีย์เลขทะเบียนหลักของคนไข้

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ขอกราบขอบพระคุณนายแพทย์วีระยุทธ จันทประสาทร นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ โรงพยาบาลแม่สะเรียง ที่ได้อนุญาตให้เข้าทำวิจัยที่โรงพยาบาล

ขอกราบขอบพระคุณนางอรอนงค์ คำไทย สารานุกรมสุขอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน และวิรัชศิลป์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลแม่สะเรียง ที่เมตตาประสานงานให้ผู้วิจัย ได้เข้าไปทำวิจัยที่โรงพยาบาลแม่สะเรียง

ขอกราบขอบพระคุณนางรัตนา สีจ๊ะแปง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก นางจิตติมา รัตนโกส พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ และนายชิน โชติสุวิทย์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลแม่สะเรียง ที่เมตตาให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล และสนับสนุนการทดสอบระบบฯ

## เอกสารอ้างอิง

- (1) กิตติ กักดีวัฒนะกุล.พินิตา พานิชกุล.(2548). **คัมภีร์ การวิเคราะห์และออกแบบระบบ**. สำนักพิมพ์เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์. ISBN974-90928-7-2
- (2) John Zukowski. (1997). **Java AWT Reference**. O'Reilly Publisher. ISBN-13: 9781565922402



KKU isr.j. 2014; 2(1) : 55-64

<http://irj.kku.ac.th>

## การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและ การบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ Develop a system to collection data as the indicators of the research and academic service in Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University

อุดมลักษณ์ บำรุงญาติ<sup>1\*</sup>ขวัญนคร สอนหมั่น<sup>2</sup><sup>1</sup>เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น<sup>2</sup>นักวิชาการศึกษา สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*Correspondent Author: budoml@kku.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การประชุมระดมสมองเพื่อทราบปัญหาและหาแนวทางแก้ไข การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่ออบรมและชี้แจงรายละเอียดของตัวชี้วัด การตรวจประเมินคุณภาพภายในด้านการวิจัยและบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA) รวมทั้งการลงมือปฏิบัติ ตลอดจนการตรวจติดตามในรูปแบบของการมีระบบพี่เลี้ยงและที่ปรึกษาทุกๆ 3 เดือน ผลการดำเนินการพบว่า ในระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการด้วยเอกสารและด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตัวชี้วัดสามารถปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในตัวชี้วัดได้อย่างเป็นระบบ

**คำสำคัญ:** การพัฒนา ระบบการจัดเก็บข้อมูล ตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ

### Abstract

This research aims to develop a system to collection data as the indicators of the research and academic service in Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University. The methodology consisted of the Brain Storming to find out the problems and the solving approach. In conjunction with workshop to understanding and explain about the detail of indicators, Internal quality audits for research and academic service of Khon Kaen University (IQA), as well as practical, and the monitoring process via mentors and advisors every 3 months. The result found that the system to collection data as the indicators of the research and academic service with the forms of paper and digital data, officer in responsibility of indicators can operate in accordance with the systematically.

**Keywords:** a system collection data, the indicators of the research and academic service.

## บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงของโลกตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ประเทศต่างๆ ทั้งประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศกำลังพัฒนา กำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านจากการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (Industrial economy and society) สู่การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based economy and society) ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ใหม่ รวมทั้งเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้น (1) จากการวิจัยและการพัฒนาที่เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของมนุษย์มากขึ้น หลายประเทศจึงพยายามคิดค้นประเด็นงานวิจัยใหม่ๆ ที่สำคัญของประเทศเพื่อให้งานวิจัยที่มีอยู่สามารถพัฒนาก้าวข้ามพรมแดนแห่งความรู้และนำมาซึ่งประโยชน์กลับสู่ประเทศของตน (2)

หน่วยงานต่างๆ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการวิจัย ไม่เว้นแม้แต่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ได้ดำเนินการจัดทำกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ขึ้น โดยมีกรอบทิศทางและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน เพื่อให้ระดับอุดมศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญและสนับสนุนการพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2550 (3) กล่าวไว้ในส่วนบทบาทของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศว่า อุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพของประเทศในเวทีสากล ผ่านการสร้างและพัฒนากำลังคน และการสร้างความรู้และนวัตกรรมผ่านระบบการวิจัยและพัฒนา เพื่อประโยชน์ในภาคการผลิต โครงสร้างพื้นฐานและการยกระดับความเข้มแข็งของสังคมโดยรวม อย่างไรก็ตามจากผลการประเมินความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยพบว่า มหาวิทยาลัยไทยไม่ติดกลุ่มมหาวิทยาลัยชั้นนำ ที่มีคุณภาพทั้งในระดับโลกและระดับภูมิภาค ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมของประเทศต่ำ โครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์อยู่ในระดับท้ายๆ ของประเทศที่ได้รับการจัดอันดับซึ่งสะท้อนให้เห็นจากจำนวนบุคลากรการวิจัย ผลงานตีพิมพ์ทางวิชาการ สิทธิบัตร รวมทั้งการลงทุนของรัฐในกิจการวิจัยและพัฒนา ในฐานะที่อุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่ง

ของระบบวิจัยของประเทศ การสร้างความเป็นเลิศของการวิจัยของอุดมศึกษาจึงขึ้นอยู่กับการวางโครงสร้างระบบวิจัยในภาพรวม ซึ่งรวมถึงนโยบายระบบวิจัย การจัดสรรทรัพยากรวิจัย การบริหารจัดการทุนวิจัย ตลอดจนการประสานพลังระหว่างหน่วยปฏิบัติการวิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยงานวิจัยและบริการวิชาการ ได้ดำเนินการบริหารจัดการงานวิจัยอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องและประสบผลสำเร็จในระดับดี ดังจะเห็นได้จากผลการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา สมศ. ปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรียงลำดับคุณภาพคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดีระดับ 1 ใน 10 จากทั้งหมด 22 คณะ ซึ่งมีคะแนนผลการประเมินเฉลี่ยจาก 18 ตัวชี้วัด ระดับการประเมินอยู่ในระดับดี (ค่าคะแนนเท่ากับ 4.29) อนึ่งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ยังมีจุดเด่นด้านการวิจัย คือ เป็นคณะที่มีเครือข่ายงานวิจัยระดับภูมิภาค และระดับประเทศ โดยมีงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ คิดเป็นร้อยละ 7.86 ซึ่งเป็นงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์มากถึงร้อยละ 27.42 (4)

อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการดำเนินงานด้านงานวิจัยและบริการวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลับพบว่า ในแต่ละปีการศึกษาผลการดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพตามตัวชี้วัดในด้านการวิจัยและบริการวิชาการยังไม่บรรลุตามเป้าหมายทุกตัวชี้วัด ส่งผลกระทบถึงระดับคะแนนการตรวจประเมินคุณภาพภายในของคณะฯ ไม่พัฒนาขึ้น ทั้งนี้มีสาเหตุสำคัญ 2 ประการ ประการแรกคือ ตัวชี้วัดการตรวจประเมินคุณภาพด้านการวิจัยและการบริการวิชาการจากแต่ละหน่วยงานทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยมีเนื้อหาที่หลากหลายและสัดส่วนตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการที่ไม่เท่ากัน ตลอดจนจำนวนตัวชี้วัดที่เพิ่มมากขึ้น ดังตัวอย่างจาก ตัวชี้วัดการตรวจประเมินคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในปีการศึกษา 2553 ที่มีมากถึง 13 ตัวชี้วัด จากตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 43 ตัวชี้วัด โดยประกอบด้วยองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย ซึ่งมีตัวชี้วัดอยู่ 9 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 2) ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงาน

วิจัยและงานสร้างสรรค์ 3) เงินสนับสนุนงานวิจัยสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ 4) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 5) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำมาใช้ประโยชน์ 6) ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ 7) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร 8) ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน refereed journal หรือในฐานะข้อมูลระดับชาติ และ 9) ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยทั้งหมด และองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งมีตัวชี้วัดอยู่ 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม 2) กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม 3) ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน หรือการวิจัย 4) การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก ซึ่งเห็นได้ว่า นอกจากตัวชี้วัดที่มีเนื้อหาที่หลากหลายแล้ว บางส่วนยังมีเนื้อหาที่ซ้ำซ้อนกันร่วมด้วย ประการที่สอง คือ การบริหารงานภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีการปรับโครงสร้างคณะฯ โดยการยุบรวมภาควิชาทำให้ไม่มีธุรการในระดับภาควิชาแต่มีการจัดโครงสร้างการบริการวิชาการในเชิงธุรการเป็น 3 ศูนย์ ให้แก่ ศูนย์ประสานงานอาคาร HS.01 (กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ) ศูนย์ประสานงานอาคาร HS.02 (กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ และกลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร) และศูนย์ประสานงานอาคาร HS.03 (สำนักงานคณบดี)

จากสาเหตุที่สำคัญ 2 ประการดังกล่าว ที่ส่งผลให้การดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพตามตัวชี้วัดในด้านการวิจัยและบริการวิชาการยังไม่บรรลุตามเป้าหมายทุกตัวชี้วัด ซึ่งผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานวิจัยและบริการวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงเห็นว่าควรมีการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะฯ ให้สอดคล้องกับสภาพจริงของคณะฯ มากขึ้นเพื่อให้สามารถรวบรวมเอกสารตามตัวชี้วัดได้เหมาะสม

## วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## วิธีการดำเนินงาน

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้ประยุกต์องค์ความรู้เกี่ยวกับไคเซ็นในเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพทีละน้อยด้วยตัวเองที่ไม่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานอื่น ร่วมกับการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ในเรื่องที่เป็นการทำงานแบบทุกคนมีส่วนร่วม หรือทำงานเป็นทีมตลอดจนการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง หรือ PDCA ซึ่งจะทำให้เกิดแนวทางการแก้ไขปัญหอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งการดำเนินการวิจัยสามารถเขียนเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและบริการวิชาการ
2. ประชุมระดมสมองเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขร่วมกัน
3. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ทำความเข้าใจตัวชี้วัด การตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การให้คะแนน รวมทั้งเอกสารหลักฐานประกอบรายงาน ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน ร่วมกับการวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อให้ได้แนวทางในการจัดเก็บข้อมูล
4. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ระยะที่ 1 (3 เดือน) เพื่อตรวจสอบว่ามีความคลาดเคลื่อน หรือมีปัญหาอุปสรรคอะไรในการจัดเก็บข้อมูล ตรวจสอบและจัดเก็บข้อมูลครอบคลุมตามเกณฑ์ตัวชี้วัด ดังตารางที่ 1
5. ในกรณีที่พบว่า ศูนย์ประสานงานใดยังมีปัญหา จะเข้าไปช่วยในการให้คำปรึกษาแนะนำในรูปแบบของพี่เลี้ยง หรือโค้ช เพื่อให้ทำงานได้ตามระบบ
6. งานวิจัยและบริการวิชาการ นำเอาข้อมูลที่ได้จากข้อ 2 มาบันทึกลงในฐานข้อมูลสำนักบริหารการวิจัย ในส่วนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 1 แสดงเกณฑ์ตัวชี้วัดการจัดเก็บข้อมูล

| ด้าน / ประเด็น                                                              | รายละเอียดเกณฑ์ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านการเผยแพร่ผลงาน</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1. บทความวิชาการที่ไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการ                               | 1.1 จำนวนบทความที่ไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการ<br>1.2 ระดับเวทีของงานประชุมวิชาการที่ไปนำเสนอ<br>1.3 ชนิดของบทความที่ไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการ<br>1.4 ลำดับชื่อในบทความที่ไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการ<br>1.5 การนำบทความวิชาการที่นำเสนอไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2. บทความวิชาการที่ได้เผยแพร่                                               | 2.1 จำนวนบทความวิชาการที่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่<br>2.2 ชื่อวารสารที่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่<br>2.3 ชนิดของบทความวิชาการที่ตีพิมพ์<br>2.4 ลำดับชื่อในบทความวิชาการที่ตีพิมพ์<br>2.5 ค่า Impact Factor ของวารสารที่ตีพิมพ์<br>2.6 การนำบทความวิชาการที่นำเสนอไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. ทุนสนับสนุนการวิจัย/การเผยแพร่                                           | 3.1 แหล่งทุนที่สนับสนุนการทำวิจัย/เผยแพร่บทความ<br>3.2 จำนวนเงินทุนที่สนับสนุนการทำวิจัย/เผยแพร่บทความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. โครงการบริการวิชาการ                                                     | 4.1 จำนวนโครงการบริการวิชาการ<br>4.2 แหล่งเงินทุนสนับสนุนโครงการบริการวิชาการ<br>4.3 จำนวนเงินทุนที่สนับสนุนโครงการบริการวิชาการ<br>4.4 การนำโครงการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ส่วนที่ 2 เกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1. องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย                                               | 1.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์<br>1.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์<br>1.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ<br>1.4 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่<br>1.5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์<br>1.6 ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ<br>1.7 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร<br>1.8 ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน Refereed journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติ<br>1.9 ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยที่ได้รับทุนทำวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยทั้งหมด |
| 2. องค์ประกอบที่ 5 :<br>การบริการวิชาการแก่สังคม                            | 2.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม<br>2.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์แก่สังคม<br>2.3 ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียน การสอนหรือการวิจัย<br>2.4 การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

7. ดำเนินการในข้อ 2 ทุก ๆ 3 เดือน (รอบก่อนการประเมิน) 3 ครั้ง เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการรายงาน

8. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูล รวมทั้งระบบการรวบรวมเอกสารหลักฐานประกอบการรายงาน สำหรับรองรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในทั้งในระดับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และระดับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

9. ติดตามประเมินผลการดำเนินการ การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการแก่สังคมตามระบบใหม่

10. นำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการด้านการวิจัยและการบริการวิชาการแก่สังคมให้ดียิ่งขึ้น

## ผลการศึกษา

ผลการวิจัย การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรายละเอียดและผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

**ระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**

จากการประเมินคุณภาพด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากหน่วยงานทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ องค์กรภายนอกอย่างเป็นทางการ 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อนึ่งเกณฑ์ชี้วัดของ สกอ. ได้นำมาพัฒนาเป็นตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) ซึ่งทั้งสามหน่วยงานมีบทบาทหน้าที่ในการประเมินมหาวิทยาลัยเหมือนกันเพียงแต่มีเกณฑ์การประเมินที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ กล่าวคือ สกอ. กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สมศ. กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกในรอบ 5 ปี และ ก.พ.ร. กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม

คำรับรองการปฏิบัติราชการสำหรับการดำเนินงานวิจัยและบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ถูกประเมินจาก 3 หน่วยงานเช่นกัน ซึ่งมีผลการประเมินด้านการวิจัยและการบริการวิชาการดังนี้

**1) ตัวชี้วัดและผลประเมินด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย)** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับการประเมินจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งกรอบการประเมินประกอบด้วยมิติ 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร สำหรับการประเมินด้านการวิจัยอยู่ในมิติที่ 4 มีทั้งหมด 4 ตัวชี้วัด (คะแนนเต็มแต่ละตัวชี้วัด 5 คะแนน) ผลการประเมิน พบว่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับการประเมินตัวชี้วัดที่ 4.2.1 เรื่อง งานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ 5 คะแนน ส่วนการประเมินตัวชี้วัดที่ 4.2.2 งานวิจัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเด่นชัดในระดับชาติหรือนานาชาติ ตัวชี้วัดที่ 4.2.3 ผลงานวิจัยที่ได้รับการจดลิขสิทธิ์ และ/หรือได้รับคุณภาพจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ และตัวชี้วัดที่ 4.2.4 ผลงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ได้รับคะแนนการประเมินเพียง 1 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ควรปรับปรุงและด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ได้รับคะแนน 5 คะแนน ดังตารางที่ 2

**2) ตัวชี้วัดและผลประเมินด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ จากสำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) (หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย)** สำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา ได้แบ่งกลุ่มการประเมินสถาบันอุดมศึกษาเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ด้านคุณภาพบัณฑิต งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการทํานุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านการบริหารและการพัฒนาสถาบัน ด้านการประกันและพัฒนาคุณภาพภายใน รวมจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด 28 ตัวชี้วัด โดยการประเมินด้านการวิจัยของ สมศ. มี 3 ตัวชี้วัด (คะแนนเต็มแต่ละตัวชี้วัด

5 คะแนน) ซึ่งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลการประเมินตลอด 3 ปีงบประมาณ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2552 ในตัวชี้วัดที่ 5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้รับการประเมินผล 3 คะแนน และเพิ่มขึ้นเป็น 3.93 คะแนน และ 5 คะแนน ในปีงบประมาณ 2553 และปีงบประมาณ 2554 ตามลำดับ ในขณะที่ตัวชี้วัดที่ 6 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ก็มีผลการประเมินเพิ่มขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2552 ได้รับคะแนนการประเมิน 4 คะแนน และเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ 2553 เป็น 5 คะแนนเต็ม แต่ในปีงบประมาณ 2554 ค่าคะแนนการประเมินลดลงเหลือเพียง 4.56 ซึ่งยังคงอยู่ในเกณฑ์ระดับดี และเป็นที่น่าสังเกตว่าตัวชี้วัดที่ 7 ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ได้รับการประเมิน 5 คะแนนเต็ม ตลอดระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ ส่วนด้านการบริการวิชาการ ตัวชี้วัดทุกตัวได้ระดับคะแนน 5 ดังตารางที่ 2

3) ตัวชี้วัดและผลประเมินด้านการวิจัยและ  
บริการวิชาการจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ผ่านการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) โดยตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน โดยในปี 2554 แบ่งออกเป็น 9 องค์ประกอบ 43 ตัวชี้วัด ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) การประเมินคุณภาพภายในด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในองค์ประกอบที่ 4 มี 9 ตัวชี้วัด (คะแนนเต็มแต่ละตัวชี้วัด 5 คะแนน) ซึ่งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีคะแนนการประเมินด้านการวิจัยในช่วง 3 ปีงบประมาณ อย่างไม่คงที่ กล่าวคือ ตัวชี้วัดที่ 4.1 ตัวชี้วัดที่ 4.3.2 และตัวชี้วัดที่ 4.4.1 มีเกณฑ์อยู่ในระดับ 5 คะแนนเต็มตลอดระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ ในขณะที่ตัวชี้วัดที่ 4.2 ตัวชี้วัดที่ 4.8 และตัวชี้วัดที่ 4.9 มีแนวโน้มลดลงและเพิ่มขึ้นในแต่ละปีงบประมาณ แต่ยังคงอยู่ในระดับดีและดีมาก (5-4 คะแนน) สำหรับในเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ 4.3.1 ตัวชี้วัดที่ 4.6 และตัวชี้วัดที่ 4.7 นั้น คณะมนุษยศาสตร์และ

สังคมศาสตร์ ได้รับการประเมินอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ตลอดระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ มีค่าคะแนนค่อนข้างต่ำเพียง 1-2 คะแนน และเป็นที่น่าสังเกตว่าตัวชี้วัดที่ 4.4.2 เรื่อง จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดทะเบียนสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้รับการประเมิน 5 คะแนนเต็ม ในปีงบประมาณ 2552-2553 แต่ในปีงบประมาณ 2554 กลับลดลงอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากได้รับค่าการประเมินเพียง 1 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน อย่างไรก็ตามสำหรับตัวชี้วัดที่ 4.5 เรื่อง ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน Refereed Journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้รับการประเมินที่ 0 คะแนน ในปีงบประมาณ 2552-2553 แต่ในปีงบประมาณ 2554 ได้รับการประเมินค่าคะแนนเพิ่มขึ้นเป็น 2 คะแนน

ส่วนตัวชี้วัดด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ส่วนใหญ่ค่าคะแนนอยู่ในระดับ 5 และค่าคะแนนลดลงในปี 2554 ตัวชี้วัดที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม ได้ 3 คะแนน ตัวชี้วัดที่ 5.3 ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน หรือการวิจัย ได้ 4.16 คะแนน และตัวชี้วัดที่ 5.4 การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก ได้ 3 คะแนน ดังตารางที่ 2

**ปัญหาและข้อจำกัดของระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**

ทั้งนี้จากตัวชี้วัดและผลประเมินด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ดังกล่าว งานวิจัยและบริการวิชาการจึงได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานที่รับผิดชอบในแต่ละหลักสูตร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญ นอกเหนือจากงานสารบรรณทั่วไป เช่น การรับ-ส่งเอกสาร การขออนุมัติเบิกจ่ายระหว่างสาขาวิชาและสำนักงานคณบดี การร่างโต้ตอบหนังสือราชการระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดำเนินกิจกรรมที่สนับสนุนทางด้านการเรียนการสอนที่สาขาวิชามีในแต่ละปีการ

ตารางที่ 2 ร้อยละการประเมินด้านการวิจัย จำแนกตามตัวชี้วัดและปีงบประมาณ

| การประเมินด้านการวิจัย                                                                                                                                      | ปีงบประมาณ         |                    |                    | รวม 3 ปี<br>(N = 5) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                             | ปี 2552<br>(N = 5) | ปี 2553<br>(N = 5) | ปี 2554<br>(N = 5) |                     |
| การประเมินด้านการวิจัยจาก ก.พ.ร. (หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย)                                                                                                |                    |                    |                    |                     |
| องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย                                                                                                                                    |                    |                    |                    |                     |
| ตัวชี้วัดที่ 4.2.1 วิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ                                                                              | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.2.2 งานวิจัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเด่นชัดในระดับชาติหรือนานาชาติ                                                                         | 1                  | 1                  | 1                  | 1                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.2.3 ผลงานวิจัยที่ได้รับการจดลิขสิทธิ์และ/หรือ ได้รับคุณภาพจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้                                                          | 1                  | 1                  | 1                  | 1                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.2.4 ผลงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง(Citation)                                                                                                  | 1                  | 1                  | 1                  | 1                   |
| องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม                                                                                                                    |                    |                    |                    |                     |
| จำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคมกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย                                                                                               | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| การประเมินด้านการวิจัยจาก สมศ. (หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย)                                                                                                  |                    |                    |                    |                     |
| ตัวชี้วัดที่ 5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่                                                                                      | 3                  | 3.93               | 5                  | 4                   |
| ตัวชี้วัดที่ 6 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์                                                                                                  | 4                  | 5                  | 4.56               | 4.5                 |
| ตัวชี้วัดที่ 7 ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ                                                                                                         | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม                                                                                                                    | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| การประเมินด้านการวิจัยจาก สกอ. (IQA-KKU : หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย)                                                                                         |                    |                    |                    |                     |
| องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย                                                                                                                                    |                    |                    |                    |                     |
| ตัวชี้วัดที่ 4.1 มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์                                                                          | 5                  | 5                  | 4                  | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.2 มีระบบการบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์                                                                                    | 5                  | 4                  | 4                  | 4                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.3.1 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในสถาบันต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด                                                 | 1                  | 1                  | 1                  | 1                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.3.2 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ                                                       | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.4.1 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ หรือนำไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ            | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.4.2 จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดทะเบียนสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร                                                            | 5                  | 5                  | 1                  | 3                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.5 ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน refereed journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำ | 0                  | 0                  | 2                  | 2                   |

ตารางที่ 2 ร้อยละการประเมินด้านการวิจัย จำแนกตามตัวชี้วัดและปีงบประมาณ (ต่อ)

| การประเมินด้านการวิจัย                                                                                                                                          | ปีงบประมาณ         |                    |                    | รวม 3 ปี<br>(N = 5) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                                 | ปี 2552<br>(N = 5) | ปี 2553<br>(N = 5) | ปี 2554<br>(N = 5) |                     |
| ตัวชี้วัดที่ 4.6 ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด                        | 2                  | 2                  | 1                  | 2                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.7 ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายนอกมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยประจำทั้งหมด                       | 2                  | 2                  | 1                  | 2                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.8 ร้อยละของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำมาใช้อันก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเด่นชัดในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำและ/หรือนักวิจัยประจำ | 5                  | 3                  | 4                  | 4                   |
| ตัวชี้วัดที่ 4.9 จำนวนผลงานวิชาการที่ได้รับการจดลิขสิทธิ์และ/หรือได้รับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ต่ออาจารย์ประจำและ/หรือนักวิจัยประจำ                   | 5                  | 3                  | 5                  | 4                   |
| <b>องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม</b>                                                                                                                 |                    |                    |                    |                     |
| ตัวชี้วัดที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม                                                                                                         | 5                  | 5                  | 3                  | 4                   |
| ตัวชี้วัดที่ 5.2 กระบวนการบริการวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม                                                                                                  | 5                  | 5                  | 5                  | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 5.3 ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน หรือการวิจัย                                                           | 5                  | 5                  | 4.16               | 5                   |
| ตัวชี้วัดที่ 5.4 การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก                                                                                   | 5                  | 5                  | 3                  | 4                   |

ที่มา : สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555.

ศึกษา รวมถึงงานสหกิจศึกษาของสาขาวิชาด้วย เป็นต้น และยังคงมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดที่บุคลากรสายผู้สอนในกลุ่มวิชานั้นๆในแต่ละภาคการศึกษา เพื่อจัดส่งให้กับงานประกันคุณภาพและงานวิจัยและบริการวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต่อไป

ผลส่วนหนึ่งจากการประชุมเชิงปฏิบัติการกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ทำความเข้าใจตัวชี้วัดที่หลากหลายทั้งตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และตัวชี้วัดสำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทำให้พบปัญหาและ

ข้อจำกัดระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ดังนี้

1) ภาระงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานมีมาก ทำให้ส่งผลต่อการรายงานข้อมูลตัวชี้วัดเกิดความล่าช้า เนื่องจากหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน 1 คน ต้องรับผิดชอบดูแลหลายหลักสูตร ซึ่งนอกจากบุคลากรสายผู้สอนในแต่ละสาขาวิชาจะมีจำนวนมากแล้ว บางสาขาวิชา มีหลักสูตรในความดูแลทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

2) แม้ว่าการประเมินคุณภาพด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จากหน่วยงาน ทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัยจะเป็นกลไกที่เปิดโอกาสให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคม

ศาสตร์ได้รับทราบข้อดีและข้อด้อยของการดำเนินงานด้านการวิจัยและบริการวิชาการ การประเมินโดยจำแนกเป็นสาขาวิชาต่างๆ เพื่อให้มีโอกาสดูให้แต่ละสาขาวิชาช่วยเหลือกันได้มากขึ้น ตลอดจนเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวที่จะไปสู่การพัฒนา และการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานเองไม่มีความเข้าใจในรายละเอียดของตัวชี้วัด ทำให้ไม่สามารถแยกรายละเอียดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับองค์ประกอบเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพด้านการวิจัยและบริการวิชาการจากหน่วยงานต่างๆ ได้

3) การประเมินด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จากหน่วยงานทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย มีเกณฑ์พิจารณาทั้งที่สอดคล้องและแตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่ยังสามารถนำเอาหลักฐานมาใช้ในการประกอบผลงานร่วมกันได้ ถึงแม้ว่าจะยังไม่เข้าใจคำอธิบายและแยกแยะตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องได้

## สรุปและข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้หน่วยวิเคราะห์ในระดับองค์กร คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการดำเนินงานจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่งานวิจัยและบริการวิชาการ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน รวมทั้งสิ้น 12 คน ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ใช้การวิจัยข้อมูลเชิงเนื้อหาและนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา

ผลการวิจัยจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้เข้าร่วมประชุมได้ทำความเข้าใจตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และตัวชี้วัดสำนักงานประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ตลอดจนทำให้เกิดความเข้าใจในระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการ

วิชาการ ซึ่งการประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว ทำให้พบปัญหาและข้อจำกัดระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ได้แก่ (1) ภาระงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานมีมาก ทำให้ส่งผลต่อการรายงานข้อมูลตัวชี้วัดเกิดความล่าช้า (2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานไม่มีความกระตือรือร้นในการที่จะศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับตัวชี้วัด จึงไม่มีความเข้าใจในรายละเอียดต่างๆ ของตัวชี้วัด และ (3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานไม่สามารถแยกรายละเอียดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับองค์ประกอบเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพด้านการวิจัยและบริการวิชาการจากหน่วยงานต่างๆ ได้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไปใช้สำหรับการกิจของงานวิจัยและบริการวิชาการ ในการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ควรมีการปฏิบัติและปรับปรุงระบบบริหารจัดการ โดยให้การสนับสนุน ทั้งในเรื่องงบประมาณการวิจัย และการจัดการระบบการรายงานผล อันเป็นการลดขั้นตอนของการจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงิน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานวิจัยเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรสามารถผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพ และตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติได้ พร้อมกันนั้นก็พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดด้านการวิจัยและบริการวิชาการเพิ่มเติมควบคู่กันไป อาทิ การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลนักวิจัย ฐานข้อมูลผลงานวิจัยของบุคลากรการวิจัย พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อรองรับกับความทันสมัย และเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ อบรม ตลอดจนกำหนดยุทธวิธีการพัฒนาศักยภาพการวิจัยของบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเฉพาะกลุ่มบุคลากรการวิจัยใหม่ หรือนักวิจัยรุ่นใหม่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานให้มากขึ้น

2) ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ทำความเข้าใจ ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (IQA-KKU) ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และตัวชี้วัดสำนักงานประเมิน และรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (สกอ.) อย่างต่อเนื่อง

3) ควรมีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จ ของการดำเนินการวิจัยและการบริการวิชาการของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หรือคณะอื่นๆ ตลอดจน ในระดับมหาวิทยาลัย

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.คุณธิ์ อายุวัฒน์ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่ได้สละเวลาเป็นที่ปรึกษา ทูมเทแรงกายและแรงใจในการ ให้คำแนะนำตลอดจนการชี้แนะแนวทางต่างๆ ผู้วิจัยรู้สึก ซาบซึ้งและประทับใจ ในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบคุณ สำนักบริหารการวิจัย ที่ได้จัดสรรทุนโครงการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2555 ให้แก่ผู้วิจัย รวมทั้ง ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประสานงานอาคาร HS.01 HS.02 และ HS.03 ที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัย ครั้งนี้ล่วงไปด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- (1) วิจิต กัมมันตะคุณ. (2550). ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อ พัฒนาศักยภาพการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ร้อยเอ็ด. ปรินญาตึกษาสาสตร์ดุยฎิบัณฑิต สาขา บริหารการศีกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- (2) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (2548). สืบค้น เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555, จาก [http://www.trf.or.th/index.php?option=com\\_phocadownload&view=sections&Itemid=15](http://www.trf.or.th/index.php?option=com_phocadownload&view=sections&Itemid=15)
- (3) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). คู่มือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- (4) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น. (2553). คู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดการ ประเมินคุณภาพภายในปีการศึกษา 2553. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.