



ISSN 2350-9163

วารสารวิจัยสถาบัน มข.

KKU Institutional Research Journal

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

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2557

• **เจ้าของ**

กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

• **วัตถุประสงค์**

วารสารวิจัยสถาบัน มข.เป็นวารสารทางวิชาการซึ่งบทความวิจัยสถาบันทุกเรื่องได้รับการประเมินโดย ผู้ทรงคุณวุฒิจากทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณค่าแก่ผู้สนใจทั่วไป เป็นสื่อกลางรายงานความก้าวหน้าในการวิจัย และเป็นการแลกเปลี่ยนแนวความคิด ในการวิจัย ในรูปวารสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีการเผยแพร่ในรูปแบบเล่มสำหรับจัดส่งให้ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นที่สนใจ

• **ที่ปรึกษา**

ศ.นพ.วีระชัย ไควสุวรรณ์

• **บรรณาธิการ**

รศ.ดร.เจียมจิตต์ แสงสุวรรณ

• **รองบรรณาธิการ**

นายภูมิภักดิ์ พิทักษ์เขื่อนขันธุ์

• **กองบรรณาธิการ**

ศ.นพ.สมบุญรณ์ 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.ดุขฎิ์ 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**
รศ.ดร.เจียมจิต แสงสุวรรณ
รศ.ดร.พัชรี เจียรนัยกุล
รศ.ดร.วิลาวรรณ พันธุ์พฤษย์
รศ.ดร.อนงค์นุช เพียนทอง
รศ.ดร.พรเทพ ถนนแก้ว
รศ.ดร.ขวัญใจ กนกเมธากุล
รศ.ดร.สุภาพ ณ นคร
ผศ.ดร.ภาวดี ภัคดี
ผศ.ดร.จรงค์ หงษ์งาม
ผศ.ดร.ปณิธาน พิรพัฒนา
ผศ.ดร.เพ็ญประภา เพชรบูรณ์ณ
นายสฤษดิ์ เรืองธรรม
นางภาวนา กิตติวิมลชัย
- **ฝ่ายจัดการ**
นางรัชนี รุ่งวงศ์
นางสุณิษา แสงเหลา
- **เทคนิคและสื่อออนไลน์**
นางสาวจิตติภา ศรีวัชรทรัพย์
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

บทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาองค์กร การพัฒนางานที่ทำอยู่เป็นประจำ เพื่อความยั่งยืนขององค์กร และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร นับว่าเป็นบทความวิชาการ หรือสารสนเทศที่มีความสำคัญ ที่วารสารวิจัยสถาบัน มข. ให้ความสำคัญ บทความวิชาการดังกล่าวถือว่าเป็นบทความที่ทรงคุณค่าที่มีความสำคัญต่อองค์กร และประเทศในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรหรือประเทศคุณภาพ หรือเป็นองค์กรหรือประเทศที่มีการดำเนินงานเป็นเลิศ (Performance Excellence) ดังนั้น การศึกษา การวิจัย และ การพัฒนา จำเป็นต้องหมุนเวียนสืบเนื่องกันไปอย่างไม่หยุดยั้ง ไม่ว่าจะเป็นการวิจัย หรือ การพัฒนา ล้วนแล้วแต่ใช้การศึกษาเป็นฐาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ กว้างขวาง และลุ่มลึก นอกจากนี้ในกระบวนการศึกษา ยังต้องสรุปแนวคิดรวบยอดของสิ่งที่ศึกษาค้นคว้าเพื่อที่จะนำเสนอ หรือนำไปใช้ในการวิจัย หรือ การพัฒนา กระบวนการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ กว้างขวาง และลุ่มลึก นี้จะทำให้งานวิจัย และ งานพัฒนามีคุณค่า และมีความหมายที่สำคัญ และนำไปสู่การเป็นผู้นำ หรือผู้เชี่ยวชาญในงาน หรือ ประเด็นนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การวิจัย และ การพัฒนา ล้วนแล้วแต่นำไปสู่การหาทางเลือก หรือ วิธีการใหม่ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับองค์กร หรือ หน่วยงาน หรือ ตนเอง เพื่อยกระดับคุณภาพขององค์กร และเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของตนเอง คุณค่าของงานอยู่ที่กระบวนการเบื้องต้น นวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาวิจัย และพัฒนาสถาบัน งานประจำ อาจจะเป็นนวัตกรรมรูปแบบ เช่นรูปแบบการจัดการเรียนการสอน รูปแบบการบริหารจัดการ หรืออาจจะเป็นกระบวนการ หรือวิธีการ หรือเป็นระบบปฏิบัติการ เช่น ระบบการทำงานคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัย และพัฒนาสถาบัน งานประจำซึ่งนักวิจัยจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่หรือการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอย่างเป็นระบบ รวมทั้ง จริยธรรม ระเบียบวิธี และบริบทของการศึกษาวิจัย และพัฒนานั้นๆ อย่างลึกซึ้ง

วารสารวิจัยสถาบัน มข. ฉบับนี้แนะนำบทความวิชาการในงานวิจัยสถาบัน และการพัฒนางานประจำที่หลากหลายด้าน เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศทางการวิจัยสถาบันและการพัฒนางานประจำที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุน และพัฒนาการศึกษาวิจัย และพัฒนางานวิจัยสถาบัน การพัฒนางานประจำ อย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานขององค์กร และเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรในองค์กร วารสารวิจัยสถาบัน มข.ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ทำให้เกียรติเป็นส่วนหนึ่งของวารสารวิจัยสถาบัน มข.และกองบรรณาธิการขอเป็นกำลังใจในการสร้างสรรค์ผลงานและนวัตกรรมของท่าน

เจียมจิต แสงสุวรรณ

สารบัญ

ทัศนะของผู้บริหารและครูต่อการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาภาพระนครศรีอยุธยา

อุไรวรรณ อินทวงษ์.....75

ประสิทธิผลของช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประทุมมา ทาแดง หญิง โพธิ์สุวรรณ สมพิศ นามเปื้อย87

ความสัมพันธ์ของระดับผลการเรียนกับทิศทางการแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาในการประเมินประสิทธิภาพ
การสอนอาจารย์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สมจิน เปียโคกสูง วราภรณ์ เอี้ยวสกุล และประภาศรี อัสกุล.....93

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตของสำนักวิทยายาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ศรีเกียรติ อนันต์สวัสดิ์ และศรีธัญญา จุฬารี104

จำนวนบทความและผลกระทบการอ้างอิงของบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติจาก
มหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติของไทยประจำปี ค.ศ.2012

วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล.....112

การจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอพนมทวน
จังหวัดกาญจนบุรี

เรไร สร้อยระย้า และพิทักษ์ ศิริวงศ์.....120

การส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิกในกระบวนวิชาฝึกปฏิบัติงานทางคลินิก 1

สำหรับนักศึกษาสาขาวิชากิจกรรมบำบัดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุจิตพร เลอศิลป์ สุภาวดี พุฒิน้อย นภลัย ชัยมะหา131

การประเมินตนเองตามระบบคุณภาพ ISO9001: 2008 ของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ชุดิมา เรืองวิทยานนท์ จิตตานันท์ คีกุล อรุณา สืบคำ พิรุณ กล้าหาญ และประพัฒน์ เป็นตามวา.....141

ระดับคุณภาพและแนวทางพัฒนาระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วีระพันธ์ บุตรมาตย์149

ปกิณกะ

พัฒนาองค์กรแบบก้าวกระโดดด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม

ภิญโญ รัตนพันธุ์..... 159



KKU isr.j. 2014; 2(2) : 75-86

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

ทักษะของผู้บริหารและครูต่อการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา The team development of school administrators as perceivec by administrators and teachers under Phra Nakhorn Sri Ayuttaya primary educational service area office

อุไรวรรณ อินทวงษ์ (Uraiwan Intawong)^{1*}¹สาขาวิชา การบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี^{*}Correspondent author : uraiwan.intawong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทักษะของผู้บริหารและครูต่อการพัฒนาทีมงานของผู้บริหาร สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร และครูต่อการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามตำแหน่ง เพศ วิทยฐานะ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา และขนาดของสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ปีการศึกษา 2556 จำนวน 363 คน เป็นผู้บริหารสถานศึกษา 145 คน และครู 218 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับจำนวน 46 ข้อ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence : IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่า 9 ดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และผ่านการทดลองใช้กับผู้บริหารสถานศึกษาและครู ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 30 คน ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา 10 คน และครู 20 คน เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ซึ่งพบว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.975 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า

1. ทักษะของผู้บริหารและครูต่อการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1.1) การปรึกษาหารือ 1.2) ความไว้วางใจ 1.3) การสื่อสารระหว่างกัน 1.4) การพัฒนาตนเอง 1.5) ความร่วมมือในการทำงาน และ 1.6) ความกระตือรือร้นในวัตถุประสงค์

2. ผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูต่อการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า 1) ระหว่างขนาดเล็กกับขนาดกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวมและด้านการสื่อสารระหว่างกัน ในขณะที่ด้านความกระตือรือร้นในวัตถุประสงค์และการพัฒนาตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ แต่ด้านความร่วมมือในการทำงานไม่แตกต่างกัน 2) ระหว่างขนาดเล็กกับขนาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวมและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ในด้านการพัฒนาตนเอง แต่ความกระตือรือร้นในวัตถุประสงค์ การสื่อสารระหว่างกัน และความร่วมมือในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน 3) ระหว่างขนาดกลางและขนาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ในภาพรวม การสื่อสารระหว่างกัน ความร่วมมือในการทำงานและการพัฒนาตนเอง แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความกระตือรือร้นในวัตถุประสงค์ แต่เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง เพศ ระดับการศึกษา วิทยฐานะ และประสบการณ์ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

Abstract

This research aimed to 1) study The team development of school administrators as perceived by administrators and teachers under Phra Nakhorn Sri Ayuttaya primary educational service area office. 2) compare The team development of school administrators as perceived by administrators and teachers under Phra Nakhorn Sri Ayuttaya primary educational service area office. Classified by location, gender, academic experience. Education And the size of the institutions The sample used in this research include. Administrators and teachers Under the Office of Elementary Ayutthaya Year 2556 363 people as administrators 145 teachers and 218 were used in the research were scales with 5 levels of 46 questions, which verified its validity. content (Content validity) with a consistency index (index of item-objective congruence: IOC) of 5 experts have the consistency index between 0.80-1.00 and through trial with school administrators and teachers. Non-representative sample of this research consisted of 30 principals and 10 teachers, 20 of them for sentiment analysis. (Reliability) of the query as the query, which finds the statistical reliability of 0.975 by frequency, percentage, mean and standard deviation. And one-way analysis of variance.

The research findings were as follows :

1. Perceived by administrators and teachers to develop a team of administrators. The Office of Educational Service Area elementary ago Overall and in all the levels. Sort average descending below 1.1) consultations 1.2) trust 1.3) interactive one. 4) Self Improvement 1.5) Cooperation in the 13 and 1.6) insight into the. objective
2. Results compare perceptions of school administrators and teachers to develop a team of administrators under the Office of Elementary Ayutthaya Overview Classification by Size of this study showed that 1) the small size. middle Differences are statistically significant at the .05 level overall and the communications between them. While the clarity of purpose and self-development varies significantly statistical level of .01 and .001, respectively, but the partnership did not work 2 different) between small and large. Differences are statistically significant at the .05 level overall and different significant at the .001 level in the field of self-development. But the clear purpose Interaction And cooperation in the workplace is no different, 3) between medium and large. No difference in overall interaction. Cooperation in their work and personal development. But the difference is statistically significant at the .05 level of insight into the purpose. But by Saturday for an academic education and work experience is no different.

คำสำคัญ : ทัศนะ การพัฒนาทีมงาน ผู้บริหารสถานศึกษา

Key words : perceivec, team development, administrators

บทนำ

ในการที่สถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับแนวคิดในการบริหารงานของผู้บริหาร และการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยตรง ถ้าผู้บริหารที่ดีต้องให้ร่วมงานมีส่วนร่วมมากที่สุด ไม่ควรทำงานคนเดียว เพราะความสำเร็จของงานจะอยู่ที่การทำงานเป็นทีม (1) ทีมงาน คือ กลุ่มบุคคลที่มาทำงานร่วมกัน มีการประสานบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกัน การทำงานเป็นทีมต้องอาศัยปฏิสัมพันธ์ต่อกันในการสื่อสาร การประสานงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การทำงานคนเดียวนั้น บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถย่อมทำได้แต่อาจมีข้อจำกัดจึงต้องอาศัยการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเพื่อช่วยกันสร้างผลงานที่มีคุณภาพ ดังนั้นความสำเร็จของการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร สถานศึกษาจะต้องมีการปรับเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของสังคม หนึ่งในหลายวิธีที่นำมาสู่ความสำเร็จคือ การอาศัยทีมงานซึ่งมีความพร้อมเพรียงและประสานการทำงานอย่างดี โดยมี เป้าหมายสูงสุดร่วมกัน คือสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ สมาชิกของทีมงานจะต้องสามัคคีกลมเกลียวกัน และ พร้อมที่จะร่วมมือกันทำทุกสิ่งทุกอย่างที่จะให้ผลงานออกมามี (2)

การพัฒนาทีมงาน หมายถึง การพยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้การวินิจฉัยปัญหา เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ต่างๆ ในการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย (3) การพัฒนาทีมงานในองค์กร เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผน มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยอาศัยพลังความร่วมมือจากสมาชิกทุกคนหรือทีมงาน ดังนั้นจึงพบว่าทีมงานเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง การบริหารองค์กรในยุคปฏิรูปการศึกษาผู้บริหารต้องยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์กรมีส่วนร่วมในการบริหาร ร่วมตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกคนในองค์กร

ต้องรู้สึกว่าตนอยู่ใน “ทีม” เดียวกัน และร่วมแรงร่วมใจให้ประสบผลสำเร็จร่วมกัน การพัฒนาสถานศึกษาให้บรรลุตามจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องหลายอย่าง ทั้งนี้เพราะองค์การประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ บุคลากรกระบวนการทำงาน ปัจจัยนำเข้า และผลผลิตที่ต้องมีมาตรฐาน แต่เมื่อพิจารณาถึงส่วนที่สำคัญและควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือบุคลากรที่เป็นตัวจักรสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานของสถานศึกษาเป็นไปตามกระบวนการที่วางไว้ ในการพัฒนาองค์การผู้บริหารหลายๆ คน ได้พยายามหาวิธีการ หากระบวนการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการดึงเอาทักษะและความสามารถของทรัพยากรบุคคลในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จุดเน้นที่สำคัญที่สุดคือการพัฒนาที่มุ่งตอบสนองต่อเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์กรพร้อมๆ กัน การพัฒนาองค์การจึงได้นำความรู้ และเทคนิคทางพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับเผชิญกับปัญหาต่างๆ อย่างเปิดเผย เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วม ส่งเสริมให้มีทัศนคติแบบร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาขององค์กร และสนับสนุนให้บุคลากรมีศักยภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน (4)

นำชัย เลวลีย์ (5) กล่าวว่า ขั้นตอนการพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 9 ประการ ดังนี้ 1) ความกระจ่างชัดในวัตถุประสงค์ และเห็นด้วยกับเป้าหมาย (clear objective and agreed goals) สมาชิกทุกคนของทีมจะต้องมีความเข้าใจเป้าหมายอย่างเด่นชัดและเต็มใจที่จะผูกพัน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้ 2) การเปิดเผยและการเผชิญหน้ากัน (openness and confrontation) สมาชิกในทีมงานมีความสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา กล่าวเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน 3) การสนับสนุนและการจริงจังต่อกัน (support and trust) สมาชิกในทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างงานของตนเองกับของผู้อื่น และพร้อมที่จะรับและให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ 4) ความร่วมมือและความขัดแย้ง (co-operation and conflict) สมาชิกในทีมงานอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จไปด้วยดี จะมีการประสานประโยชน์ในเรื่องของความรู้ความ

สามารถ ตลอดจนความแตกต่างของแต่ละบุคคลให้ได้ ผลร่วมกันอย่างสูงสุด และเป็นลักษณะที่เปิดโอกาสให้ สมาชิกได้มีส่วนร่วม อย่างเต็มที่ในการทำงาน ซึ่งอาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นภายในทีม ก็จะเป็นในทางสร้างสรรค์ 5) การปฏิบัติงานที่ชัดเจน (sound procedure) สมาชิกในทีมจะอาศัยข้อเท็จจริงเป็นหลักและการตัดสินใจจาก ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งมาจากการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน มีการพูด การเขียน และการทำงานในสิ่งที่ถูกต้องในการ แก้ปัญหาจะทำให้มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้ 6) ภาวะที่เหมาะสม (appropriate leadership) หัวหน้าทีมจะต้องมี บทบาทผู้นำที่ดีเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติทุกอย่างไม่ผูกขาด เป็นผู้นำคนเดียวของกลุ่มแต่ภาวะผู้นำจะกระจายไปทั่วกลุ่ม ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม 7) ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (regular review) ทีมงานจะต้องใช้เวลาในการ ประเมินพฤติกรรม และเรียนรู้ถึงการผิดพลาดในการทำงานของกลุ่ม ซึ่งจะทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้ แก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน อาจทบทวนระหว่างการทำงานหรือหลังจากทำงานเสร็จแล้ว 8) การพัฒนาบุคคล (individual development) สมาชิกในกลุ่มจะได้รับการ พัฒนาอย่างมีแผนตามความชำนาญของแต่ละบุคคล ซึ่งจะ ทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 9) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี (sound intergroup relations) นอกเหนือจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่ม แล้วจะต้องให้กลุ่มอื่นเข้าใจและยอมรับ ตลอดจนยื่นมือ เข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็นด้วยความเข้าใจ และปราศจากการ แข่งขัน

สำหรับปัญหาที่มีต่อการพัฒนาทีมงานของ โรงเรียนบางไทรวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ประดับ ชัยพฤกษ์ (6) กล่าวว่า ปัญหาด้านการพัฒนาทีมงานในสถานศึกษา คือ การสื่อสาร ที่ไม่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในสถานศึกษาที่ทำให้ ให้นักบุคลากรในสถานศึกษาเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน วิธีการ แก้ปัญหา คือ จัดหาทรัพยากรที่ส่งเสริมด้านการสื่อสารใน รูปแบบต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมและถูกต้องมาไว้ใน สถานศึกษา และปัญหาด้านการพัฒนาตนเองที่เกี่ยวข้อง กับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง มักไม่เปิดใจ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน ดังนั้น จึง พยายามมอบหมายงานที่มีรูปแบบใหม่ ๆ ให้นักบุคลากร

ดำเนินการ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักบุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาความสามารถของตนเองมากยิ่งขึ้น กัญท์พงศ์ ตรีบุตร (7) ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดสะตือ กล่าวว่า ปัญหา การพัฒนาทีมงานของบุคลากรในสถานศึกษา คือ การสร้าง ความร่วมมือ เนื่องจากบุคลากรมักมีทัศนคติที่แตกต่างกัน ทั้งเรื่องภารกิจ ความรับผิดชอบ และเรื่องส่วนตัว จึงเกิด ความขัดแย้งขึ้นในองค์การ วิธีการแก้ปัญหา คือ เน้นการ สร้างกิจกรรมที่ต้องอาศัยความร่วมมือเพื่อให้เกิดความ สามัคคีของบุคลากร และปัจจัยที่ทำให้เกิดการ พัฒนา ทีมงาน คือ การวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงมี ความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาทีมงานของผู้บริหาร สถานศึกษาตามทักษะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เพื่อ ประโยชน์ต่อการบริหารทีมงานในสถานศึกษาให้มี คุณภาพ และส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ สถานศึกษาที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารและครูต่อการ พัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและครูต่อ การพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ตำแหน่ง เพศ ระดับการศึกษา วิทยฐานะ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการ วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงาน วิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะที่มี ต่อการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ตำแหน่ง เพศ ระดับการศึกษา วิทยฐานะ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับทักษะที่มีต่อการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาทีมงาน 6 ประการ ดังนี้ 1) ความกระฉับกระเฉงในวัตถุประสงค์ จำนวน 9 ข้อ 2) ความไว้วางใจ จำนวน 7 ข้อ 3) การสื่อสารระหว่างกัน จำนวน 7 ข้อ 4) การปรึกษาหารือ จำนวน 8 ข้อ 5) ความร่วมมือในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ และ 6) การพัฒนาตนเอง จำนวน 9 ข้อ รวมทั้งสิ้น 46 ข้อ มีลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

- 1.ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อนำเนาะตัวผู้วิจัยในการติดต่อหน่วยงานที่เก็บข้อมูล
- 2.ส่งแบบสอบถามที่ใส่รหัสกำกับแล้วไปถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน โดยผู้วิจัยจัดส่งด้วยตนเอง
- 3.ผู้วิจัยติดตามรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ตอนที่ 2 ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาและครู เกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) การเปรียบเทียบโดยการทดสอบที (t-test) ที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé's method)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหารและครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน แสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นครู ร้อยละ 61.10 (218 คน) เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.20 (186 คน) มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษหรือสูงกว่า ร้อยละ 55.60 (202 คน) มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 30 ปี ร้อยละ 47.10 (171 คน) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 51.80 (188 คน) และปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดเล็ก ร้อยละ 49.00 (175 คน)

ตอนที่ 2 ทักษะของผู้บริหารและครู เกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

1. ทักษะของผู้บริหารและครู เกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความกระฉับกระเฉงในวัตถุประสงค์ 2) ความไว้วางใจ 3) การสื่อสารระหว่างกัน 4) การปรึกษาหารือ 5) ความร่วมมือในการทำงาน และ 6) การพัฒนาตนเอง โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	จำนวน (n = 363)	ร้อยละ
1. ตำแหน่ง		
1) ผู้บริหารสถานศึกษา	145	39.90
2) ครู	218	60.10
2. เพศ		
1) ชาย	186	51.20
2) หญิง	177	48.80
3. วิทยฐานะ		
1) ไม่มีวิทยฐานะ	41	11.30
2) ชำนาญการ	120	33.10
3) ชำนาญการพิเศษหรือสูงกว่า	202	55.60
4. ประสบการณ์ทำงาน		
1) น้อยกว่า 10 ปี	61	16.80
2) 10 - 30 ปี	131	36.10
3) มากกว่า 30 ปี	171	47.10
5. ระดับการศึกษา		
1) ปริญญาตรี/เทียบเท่า	175	48.20
2) สูงกว่าปริญญาตรี	188	51.80
6. ขนาดของสถานศึกษา		
1) ขนาดใหญ่ (นักเรียน 301 คนขึ้นไป)	61	16.80
2) ขนาดกลาง (นักเรียน 121 - 300 คน)	124	34.20
3) ขนาดเล็ก (นักเรียน 1 - 120 คน)	175	49.00

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของผู้บริหารและครู เกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหาร
สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมและรายด้าน

การพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับทัศนะ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความกระจ่างชัดในวัตถุประสงค์	3.84	0.75	มาก
2. ความไว้วางใจ	3.96	0.62	มาก
3. การสื่อสารระหว่างกัน	3.95	0.64	มาก
4. การปรึกษาหารือ	3.96	0.59	มาก
5. ความร่วมมือในการทำงาน	3.92	0.59	มาก
6. การพัฒนาตนเอง	3.93	0.52	มาก
ภาพรวม	3.93	0.44	มาก

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและครู เกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา แต่จำแนกตาม ตำแหน่ง เพศ ระดับการศึกษา วิชยฐานะ ประสบการณ์ ทำงานไม่แตกต่างกัน รายด้าน สรุปได้ดังนี้ 1) ความกระจ่าง ชาติในวัตถุประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 เมื่อจำแนกตามตำแหน่งและขนาดของสถานศึกษา และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อ

จำแนกตามระดับการศึกษา 2) การสื่อสารระหว่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนก ตามขนาดของสถานศึกษา 3) ความร่วมมือในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนก ตามประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของสถานศึกษา 4) การพัฒนาตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และ .001 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการ ทำงานและขนาดของสถานศึกษา ตามลำดับ ดังแสดงใน ตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวตามทัศนะของผู้บริหารและครู เกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหาร สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

การพัฒนาทีมงานของ ผู้บริหารสถานศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ความกระจ่างชาติใน วัตถุประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	6.69	2	3.34	6.05	.003**
	ภายในกลุ่ม	198.85	360	0.55		
	รวม	205.54	362			
2. ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.99	2	0.50	1.27	.281
	ภายในกลุ่ม	140.00	360	0.39		
	รวม	140.99	362			
3. การสื่อสารระหว่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.15	2	1.58	3.90	.021*
	ภายในกลุ่ม	145.47	360	0.40		
	รวม	148.62	362			
4. การปรึกษาหารือ	ระหว่างกลุ่ม	1.72	2	0.86	2.49	.084
	ภายในกลุ่ม	124.06	360	0.35		
	รวม	125.77	362			
5. ความร่วมมือในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.42	2	1.21	3.50	.031*
	ภายในกลุ่ม	124.58	360	0.35		
	รวม	127.00	362			
6. การพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.54	2	2.77	10.94	.000***
	ภายในกลุ่ม	91.09	360	0.25		
	รวม	96.92	362			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.67	2	0.84	4.45	.012*
	ภายในกลุ่ม	67.61	360	0.19		
	รวม	69.28	362			

*** $p \leq .001$, ** $\leq .01$, * $\leq .05$, $p > .05$

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามทักษะของผู้บริหารและครู เกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

การพัฒนาทีมงานของ ผู้บริหารสถานศึกษา		ขนาดของสถานศึกษา		
		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
1. ความกระฉับกระชวยใน วัตถุประสงค์	$\bar{X}$	3.65	4.02	3.78
		-	0.37**	0.13
			-	0.24*
				-
2. การสื่อสารระหว่างกัน	$\bar{X}$	3.74	4.01	3.97
		-	0.27*	0.23
			-	0.04
				-
3. ความร่วมมือในการทำงาน	$\bar{X}$	3.84	3.84	4.01
		-	0.00	0.17
			-	0.17
				-
4. การพัฒนาตนเอง	$\bar{X}$	3.66	3.99	3.99
		-	0.33***	0.33***
			-	0.00
				-
ภาพรวม	$\bar{X}$	3.78	3.95	3.96
		-	0.17*	0.18*
			-	0.01
				-

* $p \leq .05$, $p > .05$, ** $\leq .01$, *** $\leq .001$

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามทักษะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีหัวข้อในการอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ทักษะของผู้บริหารและครูต่อการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของช่อฉัตร บุญเฉลิม ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเชิงตราเขต 1 ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเชิงตราเขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบัน การให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารทุกคนควรพิจารณา เพื่อให้เกิดการดำเนินการทำงานเป็น

ทีมที่มีประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมายที่ต้องการ

2. การเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา พบว่า

2.1 ผู้บริหารและครูที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา ภาวรวม ความไว้วางใจ การสื่อสารระหว่างกัน การปรึกษาหารือ หรือความร่วมมือในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความกระตือรือร้นในวัตถุประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไมตรี งามวงษ์วาน ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ต่อการสร้างทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 จำแนกตามตำแหน่งโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามขนาดของสถานศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริหารงานเกี่ยวกับทีมงานหรือบุคคล เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องมีทักษะในการบริหารที่ชัดเจน ต้องเข้าใจถึงจิตใจของทีมงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2 ผู้บริหารและครูที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา ภาวรวม ด้านความกระตือรือร้นในวัตถุประสงค์ ความไว้วางใจ การสื่อสารระหว่างกัน การปรึกษาหารือ หรือความร่วมมือในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ช่อฉัตร บุญเฉลิม ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 พบว่า จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเนื่องจากผลการวิจัยที่สำรวจ มีจำนวนเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันไม่มากนัก เพศชาย จำนวน 186 คน เพศหญิง จำนวน 177 คน จึงทำให้เมื่อจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้บริหารและครูที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา ภาวรวม ด้านความกระตือรือร้นในวัตถุประสงค์ ความ

ไว้วางใจ การสื่อสารระหว่างกัน การปรึกษาหารือ หรือความร่วมมือในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไออเรช (9) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและความเป็นอิสระของทีมงาน และควมมีประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่เกี่ยวกับกระบวนการของการสร้างทีมงาน และประสิทธิภาพของกระบวนการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงกับ การประเมินคุณค่า คือ ด้านการแก้ปัญหาของทีมงานในการทำงานเป็นทีมในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่มีบุคลากรที่มี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อวิสัยทัศน์และเจตคติที่จะนำมาใช้ในการวางแผนการทำงาน ที่ต้องอาศัยความร่วมมือไปในทิศทางเดียวกัน

2.4 ผู้บริหารและครูที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา ภาวรวม ด้านความกระตือรือร้นในวัตถุประสงค์ ความไว้วางใจ การสื่อสารระหว่างกัน การปรึกษาหารือ หรือความร่วมมือในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ โรบินสัน (10) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผู้บริหารในทีมงานซึ่งศึกษาโดยการประเมินการมีส่วนร่วมของสมาชิกในทีมงานโดยการนำเอาวิธีการทางมนุษยวิทยาและบทบาท หน้าที่ที่ไม่ได้ของระบบราชการมาวิเคราะห์ ด้วย จากผลการศึกษา พบว่า เงื่อนไขต่อการมีส่วนร่วมจะเกิดขึ้นเมื่อ ระบบการทำงานอยู่ในแนวเส้นตรงเดียวกันกับ โครงสร้างขององค์กร สมาชิกผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการทำงานกลุ่มที่ดี มีทักษะ และสามารถให้คำปรึกษาเป็น ผู้ที่ทำตัวเป็นแกนกลางของการพัฒนาทีมงาน ได้ดีเยี่ยม วัฒนธรรมของชาติมี อิทธิพลต่อส่วนรวมและไม่เป็นสิ่งผิดในการให้ความร่วมมือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันผู้บริหารสถานศึกษาและครูมีการพัฒนาตนเองให้ ได้รับ วิทยฐานะสูงขึ้น ทำให้มีปริมาณที่ใกล้เคียงกัน

2.5 ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา ภาวรวม ด้านความกระตือรือร้นในวัตถุประสงค์ ความไว้วางใจ การสื่อสารระหว่างกัน และการปรึกษาหารือ ไม่ แตกต่างกัน ส่วนด้านความร่วมมือในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ

ไมตรี งามวงษ์วาน ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ชลบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ประสพการณ์ที่แตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จำนวนของครูที่มีประสพการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 10 ปี 61 คน มีประสพการณ์ในการทำงาน 10 - 30 ปี 131 คน และมีประสพการณ์ในการทำงาน มากกว่า 30 ปี 171 คน ซึ่งมีจำนวนที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้ทักษะแตกต่างกันออกไปตามประสพการณ์

2.6 ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่แตกต่างกัน มีทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมและด้านความกระจ่างชัดในวัตถุประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ด้านการสื่อสารระหว่างกัน ความร่วมมือในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ส่วนด้านความไว้วางใจและการปรึกษาหารือ ไม่แตกต่างกัน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของไมตรี งามวงษ์วาน ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ขนาดของโรงเรียนที่แตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบัน ปัญหาของการปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่เห็นเด่นชัดคือ ความไม่พร้อมของครูมีจำนวนมาก เพราะสอนหลายระดับชั้น จึงทำให้ต้องมีการเตรียมตัวการสอนมาก

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านความกระจ่างชัดในวัตถุประสงค์ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสุดท้าย คือ มีการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในหน่วยงานของตน ดังนั้นสถานศึกษาควรให้ความสำคัญต่อการประเมินผลงาน แล้วนำผลที่ได้กลับไปเปรียบเทียบกับผลการประเมินของปีที่

ผ่านมา เพื่อดำเนินการพิจารณา วางแผน ปรับปรุง ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป รายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด คือ มีการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น เพื่อสร้างความท้าทาย สถานศึกษาดังนั้น ควรให้ความสำคัญต่อการประเมินผลงาน แล้วเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อดำเนินการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ด้านความไว้วางใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสุดท้าย คือ การประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรปลูกจิตสำนึก และกระตือรือร้นให้เป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อให้บุคลากรดำเนินการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานศึกษาต่อไป รายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด คือ การดูแลและการเอาใจใส่ต่อสมาชิกด้วยความจริงใจต่อกัน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา ควรให้ความสำคัญต่อสภาพจิตใจของบุคลากรและสมาชิกในทีมงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการสื่อสารระหว่างกัน พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสุดท้าย คือ สมาชิกในทีมงานรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงกันระหว่างสมาชิกในทีมงาน ดังนั้นผู้บริหารควรมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ หรือดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล เพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษารับรู้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน รายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด คือ การจัดแบ่งเวลาในการรายงานและสั่งการในสถานศึกษาดังนั้นสถานศึกษาควรให้ความสำคัญต่อการบริหารเวลาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตรวจตราสถานศึกษาพัฒนาทีมงานให้เกิดความสมดุลมากที่สุด

1.4 ด้านการปรึกษาหารือ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสุดท้าย คือ การสอดแทรกแนวคิดเข้าไปในเนื้อหาอย่างเหมาะสม ดังนั้น ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาควรให้ความสำคัญต่อการดำเนินการที่ต้องมีกระบวนการสอดแทรกเนื้อหา ให้เกิดความเหมาะสม นำสิ่งเหล่านี้กลับไปพัฒนาประสิทธิภาพของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ แสดงความคิดเห็น เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการนำข้อเสนอเหล่านั้นกลับมาพิจารณาแล้วเลือกดำเนินการให้เกิดคุณภาพต่อไป

1.5 ด้านความร่วมมือในการทำงาน พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสุดท้าย คือ การส่งเสริมการสร้างผลงานโดยอาศัยความร่วมมือกัน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาเกิดความคิดสร้างสรรค์ ในการส่งเสริมผลงาน นวัตกรรม เพื่อนำกลับมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป รายการที่มี ค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด คือ การสร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีกระบวนการและทักษะในการสร้างเป้าหมายให้สมาชิกในทีมงานได้รับทราบถึงเป้าหมายร่วมกัน และเป็นไปทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานตามเป้าหมายร่วมกัน

1.6 ด้านการพัฒนาตนเอง พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสุดท้าย คือ การติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการวางแผนกระบวนการติดตาม ผลงาน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา รายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด คือ การฝึกตนเองให้มี สติสัมปชัญญะ ในการคิดดี ทำดี พูดดี ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการเข้ารับการพัฒนาศักยภาพในด้านการเป็นผู้บริหารที่ดี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคลากรในสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการศึกษาการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครูในโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

2.3 ควรมีการศึกษาการพัฒนาทีมงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของผู้ปกครองนักเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยความกรุณาความเอาใจใส่ และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กวี ศิริโกลาภิรมย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิทย์ ศิริโกลาภิรมย์ ที่ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยทุกท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.กวี ศิริโกลาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิทย์ ศิริโกลาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ฐาปนกร แก้วเงิน ดร.ภูวดล จุลสุคนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วันัย สมมิตร ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่ง ในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

คุณประโยชน์จากการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องตอบแทนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในด้านการศึกษาให้แก่ผู้ศึกษา จนสามารถทำงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- (1) อุทัย บุญประเสริฐ. (2542). การศึกษาแนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในรูปแบบการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School – Based Management). กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.
- (2) สุเมธ งามกนก. (2551). การสร้างทีมงาน.วารสารศึกษาศาสตร์, 19(1), 32.
- (3) สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2550). จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- (4) สุนันทา เลาहनันทน์. (2544). การสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ: ดี.ดี บั๊คส์สโตร์.
- (5) นำชัย เลวลย์. (2549). เทคนิคการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูง. เอกสารประกอบการฝึกอบรม. นนทบุรี: วิทยาลัย27มหาดไทย.
- (6) ประดับ ชัยพุกษ์. (2556, กันยายน 2). ผู้อำนวยการโรงเรียนบางไทรวิทยา. สัมภาษณ์.
- (7) กัณฑ์พงศ์ ศรีบุตร. (2556, กันยายน 3). ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดสะตือ. สัมภาษณ์.
- (8) Yamane, Taro. (1967). **Elementary sampling theory**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- (9) Ayres RL. (1993). **Crime and violence as development issues in Latin America and the Caribbean**. Washington, DC: World Bank.
- (10) Robinson, G.M. (1994). Managers in Team; How Valuing Individualism or Collectivism Affects their Participation. **Dissertation Abstracts International**, 55 (04), 187 - 189.



KKU isr.j. 2014; 2(2) : 87-92

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

ประสิทธิผลของช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Effectiveness of channels of media, Faculty of Dentistry, Khon Kaen University

ประทุมมา ทาแดง^{1*} หญิง โพธิ์สุวรรณ¹ สมพิศ นามเปื่อย²

¹หน่วยประชาสัมพันธ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²หน่วยแผนและประกันคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*Corresponding author: pratad@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาประสิทธิผลของช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการศึกษาจากแบบสอบถามโดยมีกลุ่มตัวอย่างแยกออกเป็น บุคลากรสายผู้สอน บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา ทันตแพทย์จำนวน 250 ชุด โดยแยกการประเมินออกเป็น 4 ทาง คือ เว็บไซต์คณะ วารสารทันตกลัปพฤกษ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเสียงตามสาย

ผลการศึกษาการใช้ช่องทางสื่อแต่ละชนิดในระดับมากหรือบ่อยๆ ของบุคลากรและนักศึกษา พบว่า สื่อประชาสัมพันธ์ของคณะที่เป็นเว็บไซต์ สายผู้สอนจะใช้มากที่สุด 38.5% เช่นเดียวกับวารสารทันตกลัปพฤกษ์ 50.0% ส่วนบอร์ดประชาสัมพันธ์ พบว่า บุคลากรที่ใช้บ่อยคือผู้สอนและสายสนับสนุน สำหรับเสียงตามสาย พบว่ากลุ่มที่ใช้มากที่สุด คือ สายสนับสนุน ส่วนนักศึกษาพบว่าใช้สื่อต่างๆ ของคณะค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นๆ ซึ่งอาจต้องใช้สื่ออื่นๆ ในการประชาสัมพันธ์ต่อไป

Abstract

The study of effectiveness of channels of media in the Faculty of Dentistry, Khon Kaen University used 250 copies of questionnaire distributed to these groups of samples, including lecturers, supporting staff and dental students. Four channels of media were investigated and these included the Faculty website, Journal of Dental Kanlapaphruek, public relations board and audio lines.

The study found that lectures frequently visited the faculty website (38.5%) and frequently read the journal of Dental Kanlapaphruek (50%). Both lecturers and supporting staff always or frequently obtained the news from the public relations board. Regarding the audiolines, supporting staff used most. In addition, the study found that dental students rarely reached all channels of media in the faculty as compared to other groups. Therefore, other channels of media have to be developed for this particular group.

1. บทนำ

การประชาสัมพันธ์ (อังกฤษ: Public relations หรือ PR) คือการทำงานในการจัดการการสื่อสารระหว่างองค์กรและสาธารณะ^[1] การประชาสัมพันธ์นั้นช่วยทำให้องค์กรหรือบุคคลได้แสดงให้ผู้ชมและผู้อ่าน โดยใช้เรื่องที่เป็นที่สนใจของสาธารณะและใช้เป็นการรายงานข่าว กิจกรรมโดยทั่วไปเช่น การพูดในงานชุมนุม การทำงานร่วมกับแหล่งข่าว(ที่มา: วิถีพิถีติย สารานุกรม) โดยศึกษาจากสื่อทั้ง 4 ช่องทาง คือ ทางเว็บไซต์ ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ ทางวารสาร และทางเสียงตามสาย พบว่ากลุ่มผู้สอนใช้ช่องทางเว็บไซต์คณะ ช่องทางวารสารทันตกลปพฤกษ์และบอร์ดมีประสิทธิผลมากที่สุด กลุ่มสายสนับสนุนใช้ช่องทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเสียงตามสาย มีประสิทธิผลมากที่สุด ส่วนกลุ่มนักศึกษา ทั้ง 4 ช่องทาง ยังไม่มีประสิทธิผลเพียงพอ อาจต้องใช้สื่ออื่นๆในการประชาสัมพันธ์ต่อไป สำหรับคณะทันตแพทยศาสตร์ งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารราชการในยุคปัจจุบัน เนื่องจาก เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กรให้เป็นที่รู้จักทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในด้านการ “ให้บริการทางทันตกรรม และผลิตบัณฑิต” ซึ่งก็เกิดจากผลของการประชาสัมพันธ์และการปฏิบัติงานที่มีมายาวนาน และต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากภาพพจน์มิได้เป็นสิ่งที่คงอยู่ตายตัวตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อทำให้ทุกคนในคณะทันตแพทยศาสตร์รู้และรับทราบในการทำให้คณะทันตแพทยศาสตร์บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนจากประชาชนและนักศึกษาในการปฏิบัติงานได้สะดวกยิ่งขึ้นที่ผ่านมาไม่เคยศึกษาถึงประสิทธิผลของการใช้สื่อดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเพื่อเป็นต้นแบบในการปรับปรุงและพัฒนาสื่อดังกล่าวให้มีประสิทธิผลมากที่สุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิผลของช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นของบุคลากรสายผู้สอน บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาทันตแพทย์

3. วิธีการดำเนินการ

3.1. กลุ่มตัวอย่าง

ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายคิดเป็น 30% ของประชากรทั้งหมด จำนวน 250 คน แยกเป็นบุคลากรสายผู้สอน 30 คน บุคลากรสายสนับสนุน 59 คน และนักศึกษาทันตแพทย์ 161 คน

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ การศึกษา เป็นต้น (2)แบบสอบถามจำนวนหรือความถี่และประโยชน์การใช้ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นข้อประเมินจำนวนหรือความถี่ การใช้ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์ โดยการประเมินเป็น rating scale 3 ระดับ

3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถาม โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่บริหารงานที่ประจำในสาขาวิชา และประสานงานกับหัวหน้างาน ในสำนักงานคณบดีในส่วนของนักศึกษาจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผ่านสโตนักศึกษาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อคำนวณค่าร้อยละและนำมาสรุปผลเป็นตาราง และอธิบายความประกอบ

4. ผลการศึกษา

4.1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรสายผู้สอน บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาทันตแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไป จำนวน 250 คน ได้รับการตอบกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดกลับคืนมา จำนวน 206 ชุด (82.40%) โดยเป็นนักศึกษาทันตแพทย์ จำนวน 161 คน (78.2%) เพศหญิง จำนวน 111 คน (68.9%) เพศชาย จำนวน

50 คน (31.1%) อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 161 คน (100%)
ระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 159 คน (100%) ลักษณะ
ทั่วไปของบุคลากรสายผู้สอน พบว่ามีจำนวน 30 คน (100%)
เพศหญิง จำนวน 26 คน (86.7%) เพศชาย จำนวน 4 คน
(13.3%) อายุระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 13 คน (100%) ระดับ
การศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาเอก จำนวน 9 คน (60%) มีอายุ
การทำงานอยู่ในช่วง 5-30 ปี จำนวน 12 คน (80%) บุคลากร

สายสนับสนุน พบว่า มีจำนวน 15 คน (100%) เพศหญิง
จำนวน 8 คน (53.3%) เพศชาย จำนวน 7 คน (46.7%) อายุ
ระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 20 คน (66.6%) ระดับการศึกษา
ส่วนใหญ่ปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 22 คน (78.6%)
มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 5-30 ปี จำนวน 19 คน (67.9%)
ดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)

ลักษณะทั่วไป	บุคลากรสาย ผู้สอน จำนวน(ร้อยละ)	บุคลากรสาย สนับสนุน จำนวน(ร้อยละ)	นักศึกษา ทันตแพทย์ จำนวน(ร้อยละ)
เพศ			
ชาย	4(13.3)	7(46.7)	50(31.1)
หญิง	26(86.7)	8(53.3)	111(68.9)
อายุ			
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0(0)	8(26.7)	161(100)
อายุ 31-50 ปี	13(100)	20(66.6)	0(0)
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	0(0)	2(6.7)	0(0)
การศึกษา			
กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี			
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	0(0)	4(14.3)	
ระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า	0(0)	22(78.6)	159(100)
ระดับปริญญาโท	6(40)	2(7.1)	
ระดับปริญญาเอก	9(60)		
อายุการทำงาน/การศึกษา			
ต่ำกว่า 5 ปี	2(13.3)	9(32.1)	
อายุ 5-30 ปี	12(80)	19(67.9)	
30 ปี ขึ้นไป	1(6.7)	0(0)	
ชั้นปี 2-3			45(22.1)
ชั้นปี 4-6			116(56.9)

4.2. การใช้ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์

ผลการศึกษาจำนวนหรือความถี่ของการใช้ช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะ แยกช่องทางออกเป็นทางเว็บไซต์ วารสารทันตกลปพฤกษ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์และระบบเสียงตามสาย พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ช่องทางบอร์ดประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ/เป็นประจำมากที่สุด (20.5%) ส่วนช่องทางที่ใช้น้อยที่สุดคือ ช่องทางวารสารทันตกลปพฤกษ์ (3.1%)

4.2.1. ความถี่ในการใช้สื่อ

เมื่อวิเคราะห์ถึงความถี่ของการใช้ช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์จำแนกตามกลุ่มหรือลักษณะกลุ่มตัวอย่างพบว่าสายผู้สอนมีจำนวนหรือความถี่ของการใช้ช่องทางบอร์ดประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ/เป็นประจำมากที่สุด (93.3%) และสายสนับสนุนมีจำนวนหรือความถี่ของการใช้ช่องทางเสียงตามสายสม่ำเสมอ/เป็นประจำมากที่สุด (70.0%) ส่วนนักศึกษาทันตแพทย์ใช้สื่อต่างๆ ค่อนข้างน้อยมาก (6.1-20.5%) และมีนักศึกษาที่ไม่ได้ใช้สื่อทางวารสารฯ เลย (1.2%) ไม่ได้ใช้สื่อทางบอร์ดประชาสัมพันธ์เลย (0.6%) และไม่ได้ใช้สื่อทางเสียงตามสายเลย 1.8% ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 2

4.2.2. ประโยชน์จากการใช้สื่อ

จากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์ทางบอร์ดในบุคลากรสายผู้สอนในการนำไปใช้เป็นช่องทางติดต่อประสานงาน เพิ่มพูนความรู้ข่าวสารมากที่สุด 100% ส่วนในบุคลากรสายสนับสนุน

พบว่าสื่อประชาสัมพันธ์เสียงตามสายมีประสิทธิภาพมากที่สุด 73.3% ในส่วนของนักศึกษา ยังต้องพัฒนาด้านประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์หรืออาจต้องหาสื่อประชาสัมพันธ์ใหม่ให้เหมาะสมต่อไป ดังตารางที่ 3 การจำแนกรายละเอียดการใช้สื่อประชาสัมพันธ์แต่ละสื่อในแต่ละกลุ่มมากที่สุด

4.3. อภิปรายผลการศึกษาการใช้ช่องทางของสื่อประชาสัมพันธ์

ช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของคณะมีความสำคัญกับการสื่อสารเป็นอย่างยิ่ง เพราะกลุ่มที่รับสารนั้น มีความแตกต่างทั้ง คุณวุฒิ วิชาชีพ และสายงาน คือกลุ่มสายผู้สอน กลุ่มสายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา การศึกษาถึงประสิทธิผลของช่องทางในครั้งนี้จะทำให้การประชาสัมพันธ์ของคณะเข้าถึงกลุ่มต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการศึกษาพบว่า สื่อประชาสัมพันธ์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ ทั้ง 4 ช่องทาง มีประสิทธิผลต่อบุคลากรสายผู้สอนและบุคลากรสายสนับสนุน โดยศึกษาจากความถี่ในการใช้สื่อ และประโยชน์ในการนำไปใช้ มากที่สุด สำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ ในส่วนของนักศึกษา ยังต้องพัฒนาด้านประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์หรืออาจต้องหาสื่อประชาสัมพันธ์ใหม่ให้เหมาะสมต่อไป

การศึกษาถึงประสิทธิผลช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ผ่านมามีการศึกษามาก่อน การศึกษากครั้งนี้จึงถือว่าเป็นก้าวแรกในการศึกษาเพื่อหาข้อสรุปและต่อยอดในการพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์ต่อไปในอนาคต

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้ช่องทางการรับสื่อประชาสัมพันธ์ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะ กลุ่ม	เว็บไซต์		วารสารฯ		บอร์ดฯ		เสียงตามสาย	
	จำนวน(ร้อยละ)		จำนวน(ร้อยละ)		จำนวน(ร้อยละ)		จำนวน(ร้อยละ)	
	บางครั้ง/ นานๆครั้ง	สม่ำเสมอ/ เป็นประจำ	บางครั้ง/ นานๆครั้ง	สม่ำเสมอ/ เป็นประจำ	บางครั้ง/ นานๆครั้ง	สม่ำเสมอ/ เป็นประจำ	บางครั้ง/ นานๆครั้ง	สม่ำเสมอ/ เป็นประจำ
บุคลากร	5	10	5	10	1	14	5	10
สายผู้สอน	(33.3)	(66.7)	(33.4)	(66.7)	(6.7)	(93.3)	(33.3)	(66.7)
บุคลากร	14	16	21	9	10	20	9	21
สนับสนุน	(46.7)	(53.3)	(70.0)	(30.0)	(33.3)	(66.7)	(30.0)	(70.0)
นักศึกษาฯ	156	5	156	3	127	33	145	13
	(96.9)	(3.1)	(96.9)	(1.9)	(78.9)	(20.5)	(90.1)	(8.1)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละจำแนกประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สื่อมากที่สุด

รายละเอียดประโยชน์ที่ได้รับ	กลุ่ม											
	คณาจารย์				บุคลากร				นักศึกษา			
	จำนวน (ร้อยละ)				จำนวน (ร้อยละ)				จำนวน (ร้อยละ)			
	เว็บไซต์	วารสาร	บอร์ด	เสียง	เว็บไซต์	วารสาร	บอร์ด	เสียง	เว็บไซต์	วารสาร	บอร์ด	เสียง
เป็นช่องทางติดต่อฯ	13 (86.7)	10 (66.7)	*15 (100)	11 (73.3)	16 (53.3)	9 (30.0)	20 (66.7)	*22 (73.3)	40 (24.8)	19 (32.3)	47 (29.2)	27 (16.8)
เป็นข้อมูลอ้างอิงการทำงาน	13 (86.7)	10 (66.7)	12 (80.0)	10 (66.7)	18 (60.0)	14 (46.7)	14 (46.7)	14 (46.7)	34 (21.1)	21 (13.0)	24 (14.9)	13 (8.1)
ชี้แนะ แก้ไข ปัญหาอุปสรรค	12 (80.0)	10 (66.7)	10 (66.7)	11 (73.3)	9 (30.0)	7 (23.3)	7 (23.3)	6 (20.0)	23 (14.3)	15 (9.3)	18 (11.2)	11 (6.8)
เพิ่มความรู้ข่าวสาร	14 (93.3)	11 (73.3)	*15 (100)	12 (80.0)	19 (63.3)	19 (63.3)	18 (60.0)	15 (50.0)	49 (30.4)	38 (23.6)	55 (34.2)	28 (17.4)
ทราบความคืบหน้าฯ	13 (86.7)	11 (73.3)	14 (93.3)	12 (80.0)	17 (56.7)	17 (56.7)	18 (60.0)	18 (60.0)	45 (48.0)	26 (16.1)	*58 (36.0)	24 (14.9)
แนวทางวิธีรับมือนโยบาย	12 (80.0)	10 (66.7)	12 (80.0)	11 (73.3)	14 (46.7)	13 (43.3)	13 (43.3)	13 (43.3)	28 (17.4)	19 (11.8)	34 (21.1)	18 (11.2)
พัฒนาความคิดตนเอง	12 (80.0)	10 (66.7)	10 (66.7)	11 (73.3)	12 (40.0)	11 (36.7)	11 (36.7)	11 (36.7)	28 (17.4)	22 (13.7)	26 (16.1)	16 (9.9)
ประกอบการตัดสินใจ	11 (73.3)	10 (66.7)	11 (73.3)	12 (80.0)	16 (53.3)	14 (46.7)	13 (43.3)	13 (43.3)	28 (17.4)	16 (9.9)	27 (16.8)	17 (10.6)
สนทนาแลกเปลี่ยนฯ	11 (73.3)	10 (66.7)	10 (66.7)	11 (73.3)	13 (43.3)	12 (40.0)	14 (46.7)	13 (43.3)	20 (12.4)	13 (8.1)	31 (19.3)	21 (13.0)
ตัวอย่างการปฏิบัติงานจริง	11 (73.3)	10 (66.7)	10 (66.7)	11 (73.3)	14 (46.7)	12 (40.0)	14 (46.7)	15 (50.0)	30 (18.6)	26 (16.1)	31 (19.3)	21 (13.0)

5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในทุกส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็นที่ปรึกษา รศ.ทพ.ดร.จรินทร์ ปังกะกรกิจ และผศ.ทพญ.ดร.ปรมาภรณ์ กลั่นฤทธิ์การลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามของนักศึกษาทันตแพทย์เกศสุภาศรีคุณแสน นายกสโมสรณักศึกษา และการสนับสนุนทุนวิจัยจากโครงการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2556

6. เอกสารอ้างอิง

- ธิดา กัลยาณมิตร. 2542. ประสิทธิภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปัทมา สุจินัย. 2534. การเปิดรับข่าวสาร ความรู้และทัศนคติต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินของเจ้าหน้าที่หน่วยรับตรวจในหน่วยราชการส่วนกลางและรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- (3) พิไลวรรณ วรกิจโกคาทร. 2533. ประสิทธิผลของเสียงตามสายที่มีต่อการรับฟังและการรับรู้ข่าวสารทางด้านสาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณีของประชากรในหมู่บ้าน ตำบลหัวตะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- (4) นันทวัน ชันตะดิลก. 2532. รูปแบบจดหมายข่าวที่เหมาะสมในการเผยแพร่ความรู้เรื่องการพัฒนาท้องถิ่นแก่กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านสตรี. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนการมบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (5) นฤพล โรหิตจันทร์.(2534). ประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีต่อความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับโครงการ “รักเจ้าพระยากับตาวีเศษ” ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนการมบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (6) มัลลิกา ทยานสุร. 2544. การประเมินผลสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.



KKU isr.j. 2014; 2(2) : 93-103

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

ความสัมพันธ์ของระดับผลการเรียนกับทิศทางการแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาในการประเมินประสิทธิภาพการสอนอาจารย์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

The Relationship between Student's Grades and Polarity of Student Feedback in Effective Teaching Evaluation: Suranaree University of Technology

สมจิน เปียโคสูง^{1*} วราภรณ์ เอี้ยวสกุล² และประภาศรี อิศวกุล³¹เจ้าหน้าที่ทั่วไปงานประเมินการสอน สถานพัฒนาคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี²รองศาสตราจารย์(หัวหน้าสถานพัฒนาคณาจารย์) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี³รองศาสตราจารย์(รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาการสอนและสนับสนุนการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*Correspondent author: somjin@sut.ac.th

บทคัดย่อ

การประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษาเป็นผู้ประเมิน เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการนำผลการประเมินการสอนซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับจากนักศึกษามาสู่อาจารย์ผู้สอนเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้เรียนต่อผู้สอนถือเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญประการหนึ่งที่ใช้เป็นพื้นฐานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนในทางปฏิบัติงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาประเด็นการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่นักศึกษาให้ความสนใจและระดับความสัมพันธ์ของทิศทางการแสดงความคิดเห็นต่อประเมินประสิทธิภาพการสอนกับระดับผลการเรียนที่นักศึกษาได้รับ โดยให้ความสำคัญในส่วนของการความคิดเห็นจากข้อคำถามปลายเปิด (Open-ended question) ในแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า 1) นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการเรียนการสอนใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านคุณภาพความรู้ที่ได้รับ ด้านประสิทธิภาพการสอน ด้านการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และด้านความเป็นครู 2) ในภาพรวมมหาวิทยาลัย พบว่าประเด็นด้านประสิทธิภาพการสอนผลการเรียนมีความสัมพันธ์กับทิศทางการแสดงความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับสำนักวิชา พบว่า ประเด็นด้านคุณภาพความรู้ที่ได้รับ สำนักวิชาแพทยศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประเด็นด้านประสิทธิภาพการสอน สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประเด็นด้านการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สำนักวิชาวิทยาศาสตร์และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และประเด็นด้านความเป็นครู สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมและสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Abstract

Teaching evaluation by students as evaluator is a process that emphasize on using the result of teaching evaluation as reflector from students to teachers. These evaluation results are used to improving and developing the teaching efficiency of teachers. Opinion and attitude of learners are an important resource that leads to improve the efficiency of practical teaching and learning process. This research is aimed to study the issues on effective

teaching that students paid attention to evaluate and levels of relationship between student's feedbacks polarities and student's grades. This study focused on the student opinion that obtained from Open-ended question in Teaching Evaluation System. The studied results show(1) that most of students are paid attention on four issues following:1) Quality of the obtained knowledge,2) Efficiency of teaching,3) Student-centered teaching and 4) Being teacher. (2) Overall of SUT, there is statistical significant on relationship between student's grades and their feedback polarity in Efficiency of teaching issue. At the institute level, on Quality of the obtained knowledge issue, there is statistical significant of relationship occurred at the institute of Medicine and Engineering. On the Efficiency of teaching issue, there is statistical significant of relationship occurred at the institute of Social Technology, Agricultural Technology and Engineering. On the Student-centered teaching issue, there is statistical significant of relationship occurred at the institute of Science and Medicine. In Being teacher issue, there is statistical significant of relationship occurred at the institute of Social Technology and Agricultural Technology.

คำสำคัญ: การประเมินประสิทธิภาพการสอน/ ทิศทางการแสดงความคิดเห็น/ ระดับผลการเรียนของนักศึกษา

Keywords: Effective Teaching Evaluation/ Polarity of Feedbacks/ Student's Grades

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งแรกของประเทศไทยซึ่งมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาประเทศและให้ความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนที่มีการผสมผสานทฤษฎีและการปฏิบัติ เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้และทักษะสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย 4 ประการ ได้แก่ การมีทักษะมนุษย์ (Human skills) ทักษะองค์การ (Organizational skills) ทักษะข่าวสาร (Informational skills) และทักษะเทคโนโลยี (Technological skills) (1)

การผลิตบัณฑิตให้เกิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปณิธานของมหาวิทยาลัยนั้น การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพเป็นส่วนประกอบหนึ่งซึ่งมีความสำคัญยิ่งที่จะสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามปณิธานที่ตั้งไว้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้ได้มาซึ่งบัณฑิตที่มีคุณภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีจึงกำหนดให้มีกระบวนการประเมินการสอน โดยกำหนด

เป็นข้อบังคับว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการสอน พ.ศ. 2536 ซึ่งกำหนดให้การประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษาเป็นผู้ประเมิน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินการสอนที่ต้องดำเนินการประเมินในทุกภาคการศึกษา (2) โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้เพื่อ

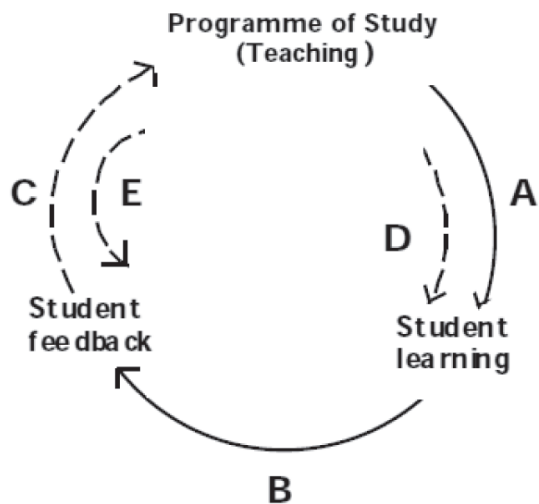
1. การเพิ่มพูนประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์แต่ละคน
2. ใช้ประกอบการพัฒนาอาจารย์เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ
3. ใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบประจำปี
4. ใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการต่อสัญญาและสถานภาพการเป็นพนักงาน

การประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษาเป็นผู้ประเมิน เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นในการนำผลการประเมินการสอนซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับจากนักศึกษามาสู่อาจารย์ผู้สอน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์แต่ละคนเป็นสำคัญ โดยกระบวนการประเมินการสอนดังกล่าว ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์แต่ละคนในทุกรายวิชาและทุกภาคการศึกษาซึ่งเครื่องมือที่นิยมใช้โดยทั่วไปในการประเมินประสิทธิภาพการสอน ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) (เรียกว่า “แบบประเมิน

ประสิทธิภาพการสอน”)

อุทุมพร จามรมาน (3) ได้ระบุถึงแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่ใช้เพื่อการบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ได้แก่ 1) ข้อมูลจากผู้เรียน ได้แก่ ผลการเรียนรู้ในอดีต เกรด ผลการสอบย้อนงานที่ทำในห้วงรายงาน พฤติกรรมของนักศึกษาทั้งที่ปรกติและที่แตกต่างไป จำนวนครั้งที่เข้าเรียน ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้เรียนต่อผู้สอน ทัศนคติต่อวิชาที่เรียน และต่อสถาบันการศึกษา 2) ข้อมูลจากครูสอน ได้แก่ ชีวิตประวัติทั้งทางส่วนตัวและวิชาการ (Curriculum Vitae) บุคลิกภาพ ความสนใจ ทัศนคติ ค่านิยม ความรู้ในเนื้อหาที่สอนและโดยทั่วไป งานวิจัยและบทความ ความรู้ในวิธีการสอนตลอดจนความสามารถในการนำมาประยุกต์ใช้ความรู้ในเรื่องสื่อการสอนใหม่ ๆ ที่อาจนำมาช่วยการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น ความรู้ในเรื่องการประเมินการเรียนการสอนและการรู้จักประยุกต์ใช้ ทัศนคติที่ดีต่อผู้เรียน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อวิชาที่สอนและต่อสถาบันและชุมชน ความตั้งใจจริงต่อสิ่งเหล่านี้ ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับผู้เรียนเป็นกลุ่มและเดี่ยว 3) ข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานต่อการเรียนการสอนของสถาบันและของบุคคล ผลงานวิจัยและบทความอื่น ๆ ที่มีคุณภาพและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ 4) ข้อมูลจากบรรยากาศและสภาพแวดล้อม หมายความว่ารวมถึงค่านิยม นโยบายการศึกษา ทิศทางที่ต้องการให้พัฒนาผู้เรียน การส่งเสริม ให้มีบรรยากาศทางวิชาการและส่งเสริมการทำงานอย่างดีที่สุดของอาจารย์ นโยบายการประเมินอาจารย์ในระดับสถาบัน ระดับบุคคล ตลอดจนวิธีการที่ดำเนินการ พฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร คณาจารย์และผู้เรียน ฯลฯ

“ข้อมูลจากผู้เรียน” ถือเป็นข้อมูลที่สำคัญยิ่งอันเนื่องมาจากนักศึกษาเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง (Directed Stakeholder) จากประสิทธิภาพการสอนที่แตกต่างกันของอาจารย์ ในกระบวนการเรียนการสอนนั้น” ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้เรียนต่อผู้สอน” ถือเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนในทางปฏิบัติซึ่งสามารถแสดงได้เห็น ได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 การสอน การเรียนรู้และความคิดเห็นของนักศึกษา (4)

จากความสำคัญของความคิดเห็นของนักศึกษา ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของนักศึกษาที่พึงให้ผู้สอนมี/เกิดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน อันจะนำไปสู่แนวทางปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมได้เมื่อพิจารณาถึงระดับผลการประเมินประสิทธิภาพการสอน มีนักวิชาการหลายท่าน (8-12) ได้ทำการศึกษาและบ่งชี้ว่า การได้รับระดับผลการประเมินประสิทธิภาพการสอนในระดับที่สูงมีความสัมพันธ์กับระดับผลการเรียนของนักศึกษาอย่างไรก็ตาม ในมิติของการวิเคราะห์ความคิดเห็นปลายเปิดที่นักศึกษาได้เขียนแสดงความคิดเห็นนั้น ยังไม่มีการศึกษาถึงระดับความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงระดับความสัมพันธ์ของทิศทางการแสดงความคิดเห็นต่อประเมินประสิทธิภาพการสอน (ความคิดเห็นทางบวกและความคิดเห็นทางลบ) กับระดับผลการเรียนที่นักศึกษาได้รับ โดยให้ความสำคัญในส่วนของความคิดเห็นจากข้อคำถามปลายเปิด (Open-ended question) ในแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ อันจะนำไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจถึงประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ได้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อบ่งชี้ประเด็นการประเมินประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ที่นักศึกษาให้ความสำคัญ
2. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างระดับผลการเรียนที่นักศึกษาได้รับกับทิศทางการแสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์

3. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งข้อมูลหลัก ได้แก่ 1) ผลการเรียนรายวิชาของนักศึกษาจากระบบทะเบียนนักศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และ 2) ข้อมูลความคิดเห็นปลายเปิดจากระบบการประเมินการสอนออนไลน์ สถานพัฒนา คณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 ปีการศึกษา 2556 (เดือนพฤษภาคม-ธันวาคม 2556)

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่กำลังศึกษาในช่วงปีการศึกษา 2556 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยดึงข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็นในข้อคำถามปลายเปิดจากระบบประเมินประสิทธิภาพการสอนอาจารย์ทุกรายวิชาในช่วงปีการศึกษา 2556

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบประเมินการสอนของคณาจารย์โดยนักศึกษาเป็นผู้ประเมินการสอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งพัฒนาโดย คณะทำงานพัฒนาแบบประเมินการสอนของคณาจารย์โดยนักศึกษาเป็นผู้ประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และทำการประชาพิจารณาแบบประเมินการสอนฉบับดังกล่าวก่อนการนำไปใช้งานจริง โดยแบบประเมินประสิทธิภาพการสอน ประกอบด้วย ข้อคำถามการประเมินแบบ 5 ตัวเลือก

จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีค่าน้ำหนักคะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 100 และข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ นักศึกษาแสดงความคิดเห็นจำนวน 1 ข้อ ดังนี้

- 1) การให้ข้อมูลเบื้องต้น (5 %)
- 2) ความครบถ้วนของเนื้อหา (10 %)
- 3) คุณภาพของความรู้ที่ได้รับ (10 %)
- 4) ประสิทธิภาพการสอน (14 %)
- 5) การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (14 %)
- 6) เนื้อหาในเอกสารและสื่อประกอบการสอน (8 %)
- 7) คุณภาพและปริมาณของงานที่ผู้สอนมอบหมาย (10 %)
- 8) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (5 %)
- 9) การวัดและประเมินผล (8 %)
- 10) ความเป็นครูและการเป็นแบบอย่างที่ดี (16 %)

3.3 การจัดกระทำกับข้อมูล

ตามวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลการเรียนที่นักศึกษาได้รับกับทิศทางการแสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสอน ผู้วิจัยจึงดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูลใน 2 ประการ ดังนี้

1) จำแนกระดับผลการเรียน: เนื่องจากสัดส่วนของผลการเรียนจากผู้เข้าทำการประเมินมีการกระจายของระดับผลการเรียนไม่เป็นปกติ (ผลการเรียน 8 ระดับ: A, B+, B, C+, C, D+, D, F) ผู้วิจัยจึงทำการจัดกลุ่มข้อมูลออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง (A, B+, B) ระดับกลาง (C+, C) และระดับต่ำ (D+, D, F)

2) จำนวนทิศทางการแสดงความคิดเห็น: ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้แรงงานคนพิจารณาข้อความความคิดเห็นของนักศึกษาและจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ทิศทางเชิงบวก (Positive polarity) และทิศทางเชิงลบ (Negative polarity) รวมถึงการจัดหมวดหมู่ของข้อความความคิดเห็นว่ามีความสอดคล้องตามประเด็นข้อคำถามใด ในแบบประเมินประสิทธิภาพการสอน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยใช้ชุดโปรแกรมเพื่อการคำนวณทางสถิติ-อาร์ (R statistics packages) (13) ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics): ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายถึง

สัดส่วนของข้อมูลจำแนกตามตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ภาคการศึกษา ระดับการศึกษา สำนักวิชา ระดับผลการเรียน และสัดส่วนของการแสดงความคิดเห็นที่ความสอดคล้องตามข้อคำถามในแบบประเมินการสอน

2) สถิติอ้างอิง (Inference statistics): การวิจัยนี้ใช้สถิติแบบไม่ใช้พารามิเตอร์ ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างระดับผลการเรียนและทิศทางการแสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสอน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คราเมอร์-วี (Cramer-V) เพื่อบ่งชี้ถึงระดับความสัมพันธ์ที่ปรากฏขึ้นระหว่างระดับผลการเรียนและทิศทางการแสดงความคิดเห็นของนักศึกษา มีเกณฑ์การแปลผลระดับความสัมพันธ์ (5) ดังนี้

ค่า V

เท่ากับ 0.00

มากกว่า 0.00 ถึง 0.10

มากกว่า 0.10 ถึง 0.19

มากกว่า 0.19 ถึง 0.29

มากกว่า 0.29 ถึง 0.99

เท่ากับ 1.00

ความหมาย

ไม่มีความสัมพันธ์กัน

มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

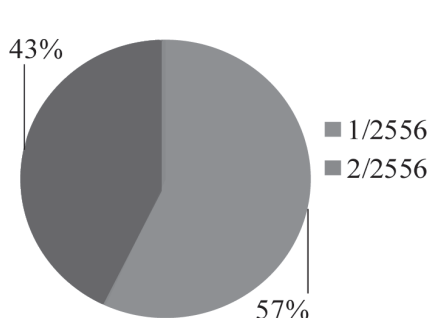
มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

มีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงอย่างสมบูรณ์

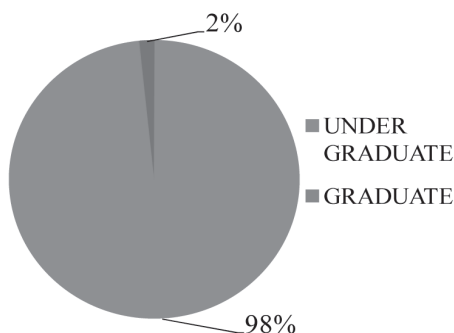
4. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของผลการเรียนของนักศึกษา กับทิศทางการแสดงความคิดเห็นในการประเมินประสิทธิภาพการสอนอาจารย์ สรุปได้ดังนี้

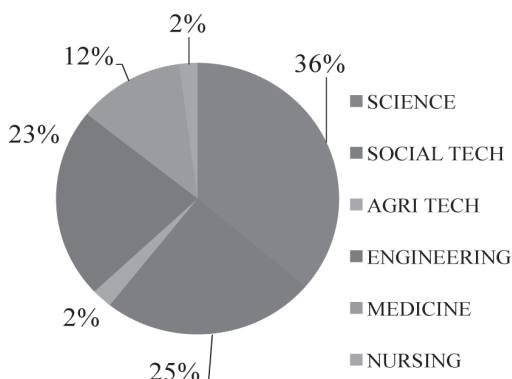
1. ข้อมูลเบื้องต้น : สัดส่วนของข้อมูลเบื้องต้นที่นำเสนอจำแนกตาม ภาคการศึกษา ระดับการศึกษา สำนักวิชา(คณะ) และระดับผลการเรียน ดังรูปที่ 2



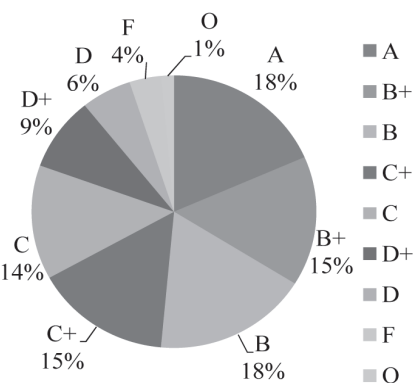
(ก) ภาคการศึกษา



(ข) ระดับการศึกษา



(ค) สำนักวิชา (คณะ)



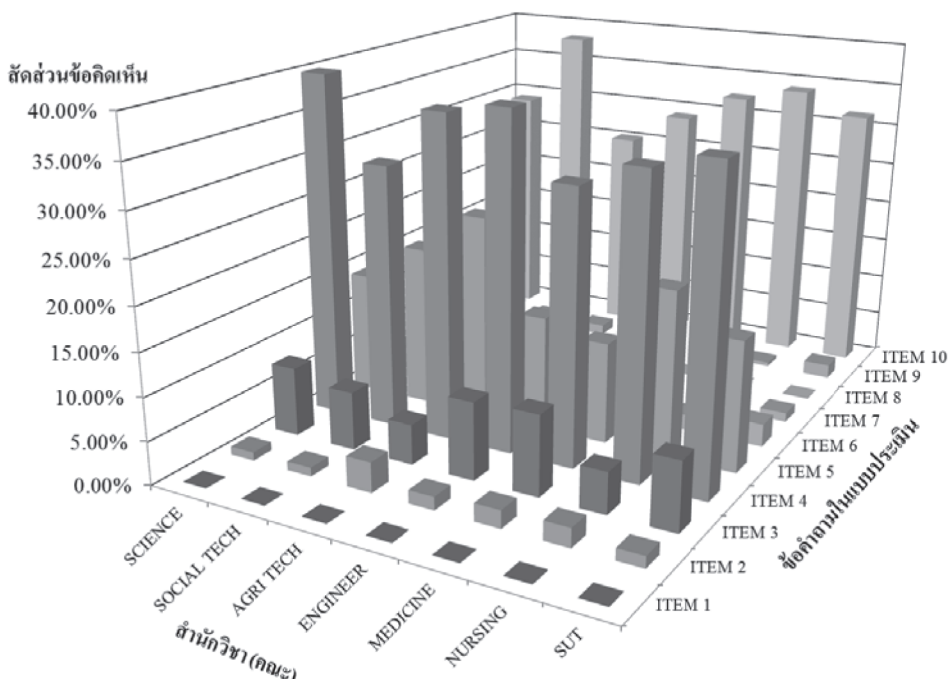
(ง) ระดับผลการเรียน

รูปที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น

จากรูปที่ 2 พบว่าข้อคิดเห็นของนักศึกษาที่ประเมินในภาคการศึกษาที่ 1 และภาคการศึกษาที่ 2 ซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 57 และร้อยละ 43 ตามลำดับ (รูปที่ 2 (ก)) ซึ่งนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีสัดส่วนของการแสดงความคิดเห็นที่สูงถึงร้อยละ 98% ของข้อคิดเห็นทั้งหมดในระบบประเมินประสิทธิภาพการสอน (รูปที่ 2 (ข)) เมื่อพิจารณาจำแนกตามสำนักวิชา (คณะ) พบว่า นักศึกษาสำนักวิชาวิทยาศาสตร์แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาเป็นนักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม คิดเป็นร้อยละ 25% และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 23 ส่วนสำนักวิชาอื่นๆ ได้แก่ สำนักวิชาแพทยศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตรและสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มีนักศึกษาแสดงความคิดเห็นร่วมกันคิดเป็นร้อยละ 16 (รูปที่ 2 (ค)) พิจารณาจำแนกตามระดับผลการเรียนที่ได้รับ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นมีผลการเรียนในระดับสูง (A, B+, B) โดยรวมคิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาเป็นกลุ่มที่ได้รับผลการเรียนในระดับกลาง (C+, C) โดยรวมคิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนกลุ่มที่ได้รับผลการเรียนในระดับต่ำ (D+, D, F) และอื่น ๆ (Other) คิดเป็นร้อยละ 20 (รูปที่ 2 (ง))

2. การบ่งชี้ถึงประเด็นการประเมินประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ที่นักศึกษาให้ความสำคัญ: ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ของข้อความความคิดเห็นของนักศึกษาโดยพิจารณาว่า ข้อความที่นักศึกษาแสดงความคิดเห็นดังกล่าว มีความสอดคล้องหรือเกี่ยวข้องกับข้อคำถามในการประเมินประสิทธิภาพการสอนข้อใด (รายการข้อคำถามการประเมิน จำนวน 10 ข้อ ดังปรากฏในตอนต้นที่ 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย) ผลการจัดหมวดหมู่และสัดส่วนของการแสดงความคิดเห็นตามประเด็นต่างๆ ดังรูปที่ 3

จากรูปที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นและให้ความสำคัญกับประเด็นด้านประสิทธิภาพการสอน (ข้อที่ 4) คิดเป็นร้อยละ 36 ของความคิดเห็นทั้งหมด รองลงมาเป็นประเด็นด้านความเป็นครู (ข้อที่ 10) คิดเป็นร้อยละ 31 ประเด็นด้านการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (ข้อที่ 5) คิดเป็นร้อยละ 15 และประเด็นด้านคุณภาพความรู้ที่ได้รับ (ข้อที่ 3) คิดเป็นร้อยละ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายสำนักวิชา พบว่า ทุกสำนักวิชามีลักษณะของสัดส่วนในการแสดงความคิดเห็นเช่นเดียวกับภาพรวมมหาวิทยาลัย



รูปที่ 3 สัดส่วนความคิดเห็นจำแนกตามข้อคำถามในการประเมินประสิทธิภาพการสอน

3. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างระดับผลการเรียนที่นักศึกษาได้รับกับทิศทางในการแสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์: จากการจัดหมวดหมู่ข้อความความคิดเห็นตามประเด็นการประเมินประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ที่นักศึกษาให้ความสำคัญ (ตามปรากฏในส่วนที่ 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย)

ผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มของความคิดเห็นของนักศึกษาในแต่ละประเด็นออกเป็น 2 กลุ่มทิศทาง ได้แก่ ความคิดเห็นเชิงบวก(+)และความคิดเห็นเชิงลบ(-)และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติไม่ใช้พารามิเตอร์ไค-สแควร์ (χ^2) และแสดงระดับความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครามอร์-วี(V) ผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความสัมพันธ์ผลการเรียนกับทิศทางความคิดเห็นของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมินประสิทธิภาพการสอน

สำนักวิชา	ระดับผล การเรียน	ความคิดเห็นตาม ประเด็นในข้อที่ 1			ความคิดเห็นตาม ประเด็นในข้อที่ 2			ความคิดเห็นตาม ประเด็นในข้อที่ 3			ความคิดเห็นตาม ประเด็นในข้อที่ 4			ความคิดเห็นตามประเด็น ในข้อที่ 5		
		เชิง บวก (n+)	เชิง ลบ (n-)	χ^2 (V)	เชิง บวก (n+)	เชิง ลบ (n-)	χ^2 (V)	เชิง บวก (n+)	เชิง ลบ (n-)	χ^2 (V)	เชิง บวก (n+)	เชิง ลบ (n-)	χ^2 (V)	เชิง บวก (n+)	เชิง ลบ (n-)	χ^2 (V)
SCIENCE	H	0	0	-	14	2	0.685	93	10	1.605	302	168	1.695	164	28	6.070*
	M	0	0	(-)	4	1	(0.169)	51	10	(0.089)	196	107	(0.041)	89	9	(0.130)
	L	0	0		3	0		33	5		138	93		54	16	ต่ำ
SOCIAL TECH	H	0	0	-	6	2	2.285	53	2	1.926	170	76	*	131	21	1.704
	M	0	0	(-)	6	0	(0.378)	38	0	(0.134)	95	61	(0.195)	100	16	(0.076)
	L	0	0		2	0		14	0		35	47	ปาน กลาง	24	7	
AGRI TECH	H	0	0	-	6	0	-	3	2	1.600	17	6	6.120*	20	7	4.376
	M	0	0	(-)	0	0	(-)	2	0	(0.447)	18	15	(0.309)	12	0	(0.327)
	L	0	0		0	0		1	0		2	6	สูง	2	0	
ENGINEERING	H	0	0	-	8	0	-	48	0	6.209*	148	84	8.281*	81	11	0.505
	M	0	0	(-)	9	0	(-)	41	4	(0.206)	95	91	(0.115)	59	6	(0.048)
	L	0	0		8	0		53	1	ปาน กลาง	134	79	ต่ำ	53	8	
MEDICINE	H	0	0	-	8	3	-	72	0	*	156	78	2.367	85	11	6.846*
	M	0	0	(-)	9	0	(-)	13	2	(0.534)	42	28	(0.088)	9	5	(0.244)
	L	0	0		0	0		2	2	สูง	1	2		5	0	ปาน กลาง
NURSING	H	0	0	-	5	0	-	8	0	-	39	33	-	38	4	-
	M	0	0	(-)	0	0	(-)	3	0	(-)	4	2	(-)	2	0	(-)
	L	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
SUT	H	0	0	-	47	7	3.602	277	14	4.149	832	445	*	519	82	4.044
	M	0	0	(-)	28	1	(0.194)	148	16	(0.086)	450	304	(0.066)	271	36	(0.061)
	L	0	0		13	0		103	8		310	227	ต่ำมาก	138	31	

สำนัก วิชา	ระดับ ผล การ เรียน	ความคิดเห็นตาม ประเด็นในข้อที่ 6			ความคิดเห็นตาม ประเด็นในข้อที่ 7			ความคิดเห็นตาม ประเด็นในข้อที่ 8			ความคิดเห็นตาม ประเด็นในข้อที่ 9			ความคิดเห็นตามประเด็น ในข้อที่ 10		
		เชิง บวก (n+)	เชิง ลบ (n-)	χ^2 (V)	เชิง บวก (n+)	เชิง ลบ (n-)	χ^2 (V)	เชิง บวก (n+)	เชิง ลบ (n-)	χ^2 (V)	เชิง บวก (n+)	เชิง ลบ (n-)	χ^2 (V)	เชิง บวก (n+)	เชิง ลบ (n-)	χ^2 (V)
SCIENCE	H	38	10	1.531	2	3	0.533	0	1	-	0	9	-	325	7	4.593
	M	13	3	(0.148)	2	1	(0.231)	0	0	(-)	0	20	(-)	228	6	(0.079)
	L	6	0		1	1		0	0		0	7		154	9	
SOCIAL TECH	H	4	1	-	4	6	-	0	0	-	0	5	-	298	10	11.541*
	M	0	0	(-)	1	1	(-)	0	1	(-)	0	8	(-)	186	2	(0.139)
	L	3	0		0	0		0	0		0	6		95	9	ต่ำ
AGRI TECH	H	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	26	0	6.922*
	M	0	0	(-)	0	2	(-)	0	0	(-)	0	0	(-)	8	2	(0.401)
	L	0	0		0	0		0	0		0	2		7	0	สูง
ENGINEERING	H	13	6	0.208	3	10	0.309	0	0	-	0	17	-	177	7	0.765
	M	6	2	(0.073)	0	1	(0.131)	0	1	(-)	0	14	(-)	128	6	(0.040)
	L	9	3		1	3		0	0		0	16		150	4	
MEDICINE	H	41	8	-	3	19	1.497	0	0	-	0	6	-	246	16	1.164
	M	11	6	(-)	2	4	(0.227)	0	0	(-)	0	3	(-)	45	5	(0.061)
	L	0	0		0	1		0	0		0	0		2	0	
NURSING	H	4	0	-	0	3	-	0	0	-	0	1	-	68	0	-
	M	0	0	(-)	0	0	(-)	0	0	(-)	0	0	(-)	9	0	(-)
	L	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
SUT	H	100	25	1.491	12	41	1.025	0	1	-	0	38	-	114	40	2.930
	M	30	11	(0.089)	5	9	(0.118)	0	2	(-)	0	45	(-)	604	21	(0.036)
	L	18	3		2	5		0	0		0	31		408	22	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 เมื่อในแต่ละประเด็นการประเมินประสิทธิภาพการสอน พบว่า มีประเด็นด้านประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน 4 ประเด็นที่นักศึกษาให้ความสำคัญ ได้แก่ 1) ประเด็นด้านคุณภาพของความรู้ที่ได้รับ (ข้อที่ 3) สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับปานกลาง ส่วนสำนักวิชาแพทยศาสตร์ มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับสูง 2) ประเด็นด้านประสิทธิภาพการสอน (ข้อที่ 4) พบว่า สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับปานกลาง สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับสูง และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาในภาพรวมมหาวิทยาลัย พบว่ามีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับต่ำมาก 3) ประเด็นการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (ข้อที่ 5) พบว่า สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับต่ำ และสำนักวิชาแพทยศาสตร์

มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และ 4) ประเด็นความเป็นครูและการเป็นแบบอย่างที่ดี (ข้อที่ 10) พบว่า สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับต่ำ และสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับสูง ส่วนในประเด็นประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ด้าน ๆ อื่น ไม่ปรากฏความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. บทสรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเพื่อบ่งชี้ถึงประเด็นการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่นักศึกษาให้ความสำคัญ และแสดงถึงระดับความสัมพันธ์ของทิศทางการแสดงความคิดเห็นต่อประเมินประสิทธิภาพการสอน (ความคิดเห็นในเชิงบวกและเชิงลบ) กับระดับผลการเรียนที่นักศึกษาได้รับ โดย

ให้ความสำคัญในส่วนของการคิดเห็นจากข้อคำถาม ปลายเปิดในแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ได้ดียิ่งขึ้น จากผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการเรียนการสอนใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพการสอน 2) ด้านการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 3) ด้านความเป็นครูและการเป็นแบบอย่างที่ดีและ 4) ด้านคุณภาพความรู้ที่ได้รับ ซึ่งประเด็นการประเมินที่นักศึกษาให้ความสำคัญนั้นมีความสอดคล้องอย่างยิ่ง กับค่าน้ำหนักคะแนนการประเมินที่กำหนดไว้ในข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) ที่คณะทำงานพัฒนาแบบประเมินการสอนของคณาจารย์โดยนักศึกษาเป็นผู้ประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้พัฒนาขึ้น โดยทั้ง 4 ประเด็นนั้นมีค่าน้ำหนักรวมสูงถึงร้อยละ 54 ของค่าน้ำหนักคะแนนของแบบประเมินประสิทธิภาพการสอน อีกทั้งเมื่อพิจารณาในประเด็นต่างๆ พบว่าเป็นประเด็นในการแสดงความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องตาม ลักษณะของครูที่ดี (6) ซึ่งระบุว่า ครูที่ดีควรมีคุณลักษณะที่จำเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณลักษณะ คือ เป็นผู้มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพครูประพฤติตนเป็นแบบอย่างให้แก่ผู้เรียนเป็นต้น (ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นด้านความเป็นครูและการเป็นแบบอย่างที่ดี) 2) ด้านความรู้ของครู คือ มีความรู้ในวิชาที่สอนอย่างแท้จริงสามารถเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติได้ มีความรู้ด้านการวิจัยและการแสวงหาความรู้ เป็นต้น (ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นด้านคุณภาพความรู้ที่ได้รับ) และ 3) ด้านการถ่ายทอดความรู้ คือ สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการสอนต่างๆ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ ก่อให้เกิดความสนใจแก่ผู้เรียน ส่งเสริมให้ผู้เรียนใฝ่รู้และมีความคิดวิจารณ์ญาณ (ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นด้านประสิทธิภาพการสอน และด้านการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ) ประเด็นเหล่านี้ล้วนส่งผลโดยตรงต่อผู้เรียน ทั้งในด้านองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นในตัวผู้เรียน ทักษะและพฤติกรรมของผู้เรียนซึ่งได้รับการถ่ายทอดแบบอย่างจากผู้สอน

ในส่วนของระดับความสัมพันธ์ระหว่างระดับผลการเรียนกับทิศทางในการแสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์นั้น พบว่า มีความ

สัมพันธ์ปรากฏในบางสำนักวิชาโดยในประเด็น 1) ด้านคุณภาพของความรู้ที่ได้รับ สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับปานกลาง และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจาก กลุ่มสำนักวิชาดังกล่าว มุ่งเน้นและมีความเกี่ยวข้องกับการใช้องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตามกำหนดของสมพันธ์สภาวิชาชีพแห่งประเทศไทย (7) ผู้เรียนส่วนใหญ่จึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพความรู้ที่ได้รับเป็นอย่างมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการแสดงความคิดเห็น พบว่า นักศึกษามีความต้องการให้ “สอดคล้อง ประสพการณ์ต่าง ๆ และเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหาที่เรียน” และ “ไม่ต้องการให้พูดหรืออธิบายนอกเรื่องจนขาดสาระของวิชาที่สอน” ซึ่งลักษณะของนักศึกษาในกลุ่มดังกล่าวเป็นนักศึกษาที่มักมีผลการเรียนในระดับที่สูง 2) ด้านประสิทธิภาพการสอน สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมมีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับปานกลาง สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับสูง ในขณะที่สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับต่ำ จากระดับความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของผู้เรียนและสภาพแวดล้อมในด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม และสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร ส่วนใหญ่มีการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนขนาดเล็ก ซึ่งแตกต่างจากสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ซึ่งมีอัตราส่วน of นักศึกษาต่อคณาจารย์ในจำนวนที่มาก ส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่ในสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์เป็นชั้นเรียนขนาดใหญ่ สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 8 (8) ซึ่งระบุถึงประเด็นปัญหาด้านประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนขนาดใหญ่ในด้านการอธิบายให้เข้าใจ ดูแลและตอบคำถามอย่างทั่วถึง กอปรกับรายวิชาของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นรายวิชาในเชิงคำนวณซึ่งมีความยากโดยธรรมชาติของรายวิชา ผู้เรียนส่วนใหญ่จึงไม่สามารถสังเกตเห็นถึงประสิทธิภาพการสอนที่ชัดเจน โดยสะท้อนให้เห็นได้จากข้อคิดเห็นของนักศึกษาที่ระบุว่า “อธิบายแล้วยาก/ไม่เข้าใจ/ง” “อธิบายเร็วเกินไป” “เนื้อหาวิชาเยอะและยาก” เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อระดับความสัมพันธ์กับการ

แสดงความคิดเห็นในระดับที่ต่ำ 3) ประเด็นด้านการสอน ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่า สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับต่ำ และสำนักวิชาแพทยศาสตร์มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง จากระดับความสัมพันธ์ดังกล่าว เมื่อพิจารณาถึงธรรมชาติของรายวิชาที่เปิดสอนในสำนักวิชาแพทยศาสตร์ พบว่าส่วนใหญ่มุ่งเน้นการเรียนการสอนในลักษณะของการใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) ซึ่งสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ค้นคว้าด้วยตนเอง และในชั้นเรียนมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนอย่างใกล้ชิด และนักศึกษาส่วนใหญ่ของสำนักวิชาแพทยศาสตร์มักเป็นกลุ่มที่มีผลการเรียนในระดับสูง ในขณะที่สำนักวิชาวิทยาศาสตร์มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำอาจเนื่องมาจากบางวิชาของสำนักวิชาวิทยาศาสตร์มีรูปแบบการเรียนการสอนในเชิงทดลองปฏิบัติซึ่งมีความใกล้เคียงกับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ปัญหาเป็นฐาน แต่ด้วยลักษณะของผู้เรียนซึ่งมีลักษณะการกระจายของคะแนนผลการเรียนทั้งในระดับสูง กลางและต่ำ จึงส่งผลให้มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาในข้อความความคิดเห็นพบว่า นักศึกษาระบุว่า “การสอนมีกิจกรรมที่ทำให้มีส่วนร่วม และได้ซักถาม” หรือ “มีรูปแบบวิธีการสอนที่หลากหลาย” เป็นต้น และ 4) ประเด็นด้านความเป็นครูและการเป็นแบบอย่างที่ดี พบว่า สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับสูง ในขณะที่สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มีความสัมพันธ์ปรากฏในระดับต่ำจากที่กล่าวในข้างต้น แม้ทั้งสองสำนักวิชาจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนขนาดเล็ก แต่เมื่อพิจารณาตามข้อคิดเห็นของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนในระดับสูง แสดงความคิดเห็นว่า “อาจารย์เป็นคนที่ดี/ใจดี/กันเอง/น่ารัก/สุภาพ/พูดจาดี/ไพเราะ” และ “อาจารย์ดูแล/ใส่ใจ/เข้าใจ/แนะนำอย่างทั่วถึง” ในขณะที่นักศึกษาที่มีผลการเรียนในระดับต่ำ แสดงความคิดเห็นว่า “อาจารย์ดู/เข้ม/โหด” หรือ “อยากให้อาจารย์สนใจ ดูแลนักศึกษา ให้ทั่วถึงมากขึ้น” สะท้อนให้เห็นว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ยังให้ความสนใจกับนักศึกษากลุ่มที่สามารถเรียนรู้และเข้าใจในเนื้อหาที่สอนอย่างรวดเร็ว โดยอาจละเลยนักศึกษาบางกลุ่มที่ไม่สามารถเรียนรู้ได้ทัน ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรปรับปรุงในการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการส่งเสริมให้เกิดการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพในมุมมองของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีนั้น ผู้สอนต้องเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ มีประสบการณ์ และสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์ต่าง ๆ เข้าสู่เนื้อหาหรือทฤษฎีที่สอน ใช้วิธีการอธิบายที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน จนเกินไป ควรมุ่งเน้นการสอนในลักษณะของการใช้ปัญหาเป็นฐาน อันจะส่งเสริมให้นักศึกษาได้เกิดประสบการณ์จริง สนับสนุนให้เกิดการฝึกฝนการรู้จักค้นคว้าและคิดวิเคราะห์ เพื่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ซึ่งในการจัดการเรียนการสอนนั้น ควรมีเทคนิควิธีการถ่ายทอดที่หลากหลาย เปิดโอกาสให้มีการซักถาม และดูแลนักศึกษาอย่างทั่วถึงเพื่อให้สามารถทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจดำเนินการวิเคราะห์ข้อความความคิดเห็นของนักศึกษาโดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายวิชาที่จะเน้นเฉลี่ยผลการเรียนต่ำและกลุ่มรายวิชาที่มีคะแนนเฉลี่ยผลการเรียนสูง ซึ่งอาจส่งผลให้ได้แนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนที่สามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รับผลการเรียนในรายวิชาที่สูงขึ้น

6. เอกสารอ้างอิง

- (1) ส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2555). รายงานประจำปี 2555. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- (2) คณะกรรมการพัฒนาระบบงานส่งเสริมประสิทธิภาพการสอน ฝ่ายวิชาการ. (2542). คู่มือการดำเนินงานตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพการสอน พ.ศ. 2536. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- (3) อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน. (2530). การวัดและประเมินการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- (4) Powney, J. and Hall, S. (1998). **Closing the Loop: The Impact of Student Feedback on Students' Subsequent Learning**. The SCRE research in education Center: University of Glosgow.
- (5) Botsch, R. E. (2011). Chapter 12 Significance and Measures of Association. **APLS 301 Scopes and Methods of Political Science**. Available from: <http://www.usca.edu/polisci/apls301/Text/>
- (6) กระทรวงศึกษาธิการ. (2555). **ลักษณะครูที่ดี**. สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2557, จาก <http://www.moe.go.th/moe/th/blog/view-blog.php?memberid=1402>
- (7) สมาพันธ์สภาวิชาชีพ. (2553). **แถลงการณ์สมาพันธ์สภาวิชาชีพ ฉบับที่ 1**. สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2557, จาก http://www.sci.nu.ac.th/admin/tmp/Files_upload/2010-09-21/21-09-2010-11-06-06.pdf
- (8) สุมาลี ชีโนกุล. (2550). การเรียนการสอนในห้องเรียนขนาดใหญ่: อุปสรรคและทางเลือกที่ท้าทาย. **อาจารย์มืออาชีพ แนวคิด เครื่องมือ และการพัฒนา**. หน้า 88-102. เครือข่ายการพัฒนาวิชาชีพอาจารย์และองค์กรระดับอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย.



KKU isr.j. 2014; 2(2) : 104-111

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

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต ของสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Institute of Nursing s Desirable Graduate Attributes Perceived by Graduates and Executives, Suranaree University of Technology

ศรีเกียรติ อนันต์สวัสดิ์ (Srikiat Anansawat)¹ และศรีัญญา จุฬารีย์ (Saranya Chularee)^{2*}¹คณบดี สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี²อาจารย์ประจำสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

*Correspondence author : saranya.c@sut.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตของสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2555 กลุ่มตัวอย่างคือ บัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2555 จำนวน 36 คน และผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 36 คน เก็บข้อมูลหลังบัณฑิตปฏิบัติงานได้ 1 เดือน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตเห็นว่าคุณลักษณะทั่วไปของบัณฑิตมีความเหมาะสมระดับมาก (mean = 4.18, S.D. = 0.94) และมีคุณลักษณะเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับมาก (mean = 4.10, S.D. = 0.95) โดยเมื่อพิจารณาคุณลักษณะเชิงวิชาชีพจำแนกตามอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัย พบว่า บัณฑิตประเมินว่าตนมีคุณลักษณะด้านภูมิรู้ ภูมิธรรมและภูมิปัญญาอยู่ในระดับมาก (mean = 4.13, 4.10, 4.09; S.D. = 0.02, 0.04, 0.02) ตามลำดับสำหรับผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่า คุณลักษณะทั่วไปของบัณฑิตมีความเหมาะสมระดับมาก (mean = 3.97, S.D. = 0.84) และคุณลักษณะเชิงวิชาชีพของบัณฑิตอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.36, S.D. = 0.69) โดยเมื่อพิจารณาคุณลักษณะเชิงวิชาชีพจำแนกตามอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัย พบว่า บัณฑิตแสดงคุณลักษณะด้านภูมิธรรมอยู่ในระดับมาก (mean = 3.66, S.D. = 0.27) ส่วนคุณลักษณะด้านภูมิรู้และภูมิปัญญาอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.38, 3.21; mean =, S.D. = 0.03, 0.08) ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์, อัตลักษณ์บัณฑิตพยาบาล, สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Abstract

This descriptive research aimed to identify the desirable graduate attributes of Institute of Nursing, Suranaree University of Technology (SUT), in two aspects: common aspect and professional aspect as perceived by graduates and their executives. Sample of this study comprised of 36 graduate nurses who graduated in academic year 2012 and 36 executives. Data were collected one month after practice by desirable graduate attributes questionnaire that the researcher created and examined in content validity by experts. Data were analyzed by frequency, percentage, mean

and standard deviation. The research findings were: The graduate reported that the common aspect of graduates were at high level (mean = 4.18, S.D. = 0.94) and professional aspect were at a high level (mean = 4.10, S.D. = 0.95). They also perceived that they had high level in professional aspect (mean = 4.10, S.D. = 0.95). In respect of SUT's identity namely knowledge, moral ethics, and wisdom, the nursing graduates perceived that they had high level in all SUT's identity (mean = 4.13, 4.10, 4.09; S.D. = 0.02, 0.04, 0.02) respectively. While the sample's executive reported that the common aspect of graduates was at high level (mean = 3.97, S.D. = 0.84). They also reported that graduates 'professional aspect was at moderate level (mean = 3.36, S.D. = 0.69). In respect of SUT's identity, the executives perceived that the graduates demonstrated high level of moral ethics (mean = 3.66, S.D. = 0.27). In addition, they perceived that graduates had knowledge and wisdom at moderate level (mean = 3.38, 3.21; S.D. = 0.03, 0.08), respectively.

Keywords: Desired graduate attributes; Undergraduate nurse identity; Institute of nursing, Suranaree University of Technology

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษานับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการเตรียมความพร้อมของประเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก สถาบันการศึกษาทุกแห่งจึงต้องตระหนักถึงความร่วมมือร่วมใจเพื่อพัฒนาคุณภาพคนให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้พยายามผลักดันให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ให้มีความรู้ในสาขาวิชา (Knowledge) ควบคู่กับการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) ทักษะทางปัญญา (Cognitive skill) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonalskill and responsibility) รวมทั้งทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis, communication and information technology skills) (1) สำหรับการศึกษาสาขาพยาบาลศาสตร์นั้นเพิ่มอีกด้านคือ ด้านทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ (Professional practiceskills) (2) ทั้งนี้การจัดการศึกษานั้นต้องเป็นไปตามแนวทางที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไข พ.ศ.2545 กำหนดไว้โดยเน้นกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการผลิตบัณฑิต

สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นสำนักวิชาที่จัดการศึกษาแขนงหนึ่งทางด้านสุขภาพเพื่อเตรียมบุคลากรด้านการพยาบาลในการให้

บริการแก่สังคมในด้านสุขอนามัยครอบคลุมมิติด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันความเจ็บป่วย การบำบัดรักษา เบื้องต้นและการฟื้นฟูสภาพให้แก่ผู้รับบริการทั้งที่สุขภาพดีและมีภาวะสุขภาพเบี่ยงเบน ได้เปิดหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 กำหนดอัตลักษณ์ของบัณฑิตพยาบาลตามกรอบของมหาวิทยาลัยว่าผู้สำเร็จการศึกษจะเป็นผู้ที่มีความสามารถนำวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ เป็นผู้มีความรู้ ภูมิธรรมและภูมิปัญญา (3) ดำเนินการรับนักศึกษารุ่นที่ 1 จำนวน 46 คน และได้สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2555 ในการจัดการเรียนการสอนนั้นได้มีการพัฒนาหลักสูตรเป็นระยะ รวมทั้งมีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอกทั้งจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือสมศ. และสภากาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของบัณฑิตเองและผู้ใช้บัณฑิตเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนรวมทั้งกิจกรรมเสริมหลักสูตร ให้สอดคล้องกับนโยบายการศึกษาของรัฐบาล เป็นไปตามหลักสูตรของสถานศึกษาสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยบริการสุขภาพทุกระดับ รวมทั้งมาตรฐานวิชาชีพพยาบาลซึ่งจะทำให้ได้บุคลากรพยาบาลที่มีคุณภาพในการดูแลประชาชนของประเทศชาติต่อไปได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตของสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

3. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

บัณฑิต คือ ผู้สำเร็จการศึกษาจากสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2555

ผู้ใช้บัณฑิตที่บัณฑิต คือ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่บัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาจากสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2555 สังกัดอยู่

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ คือ คุณลักษณะทางวิชาชีพพยาบาลของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาที่สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต้องการให้เป็นไปตามหลักสูตร ประกอบด้วย คุณลักษณะทั่วไปและคุณลักษณะเชิงวิชาชีพด้านภูมิรู้ ภูมิธรรม และ ภูมิปัญญาสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

อัตลักษณ์บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี คือ ลักษณะเฉพาะของบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่เป็นตามเจตนารมณ์ของสถานศึกษาในการนำวิทยาการความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางพยาบาล ประกอบด้วย

(1) ภูมิรู้ หมายถึง ความรู้ความสามารถในด้านศาสตร์ทางการพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องหรือความชำนาญเฉพาะอย่างตามลักษณะของสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ไปสู่การปฏิบัติทางการพยาบาลได้

(2) ภูมิธรรม หมายถึง มีคุณธรรม จริยธรรมในการวางตัวและการแสดงออก การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน รวมถึงการปฏิบัติตัวให้เหมาะสม ถูกกาลเทศะ มีความรับผิดชอบ ตระหนักอยู่ในบทบาทหน้าที่ของตนเองและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

(3) ภูมิปัญญา หมายถึง ความสามารถในการแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ ความสามารถในการคิด (วิเคราะห์

สังเคราะห์ สร้างสรรค์และเชิงประยุกต์ใช้) เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาทางการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายเพื่อศึกษาการรับรู้คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาลจากสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประชากร คือ ผู้สำเร็จการศึกษาจากสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2555 จำนวน 46 ราย และผู้บังคับบัญชาที่บัณฑิตสังกัดอยู่จำนวน 46 ราย (การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะทั่วไป และคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ภูมิรู้ ภูมิธรรม และภูมิปัญญา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (1 = น้อยที่สุด, 5 = มากที่สุด)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์โดยทำหนังสือชี้แจงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่งไปยังสถานบริการที่บัณฑิตสังกัดในช่วงปลายเดือนเมษายน 2556 (1 เดือนหลังจากบัณฑิตรายงานตัวเข้าทำงาน) ได้รับแบบสอบถามคืน 36 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 78.26

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงบรรยาย ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และทุกคนอยู่ในสถานะหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่วนบัณฑิตทุกคนมีอายุต่ำกว่า 25 ปี

5.2 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

2.1 คุณลักษณะทั่วไป

ทั้งผู้ใช้บัณฑิตและบัณฑิตเห็นว่าบัณฑิตพยาบาล

จากสำนักวิทยาสถาปัตยกรรมมีคุณลักษณะทั่วไปในระดับ
มากเช่นเดียวกัน (mean = 3.97, S.D. = 0.84 และ mean =
4.18, S.D. = 0.94 ตามลำดับ) ซึ่งรายการที่ผู้ใช้นับจิตมีความ
เห็นในอันดับสูงสุด ได้แก่ บัณฑิตมีความประพฤติปฏิบัติ
ตนได้ถูกต้องตามวัฒนธรรมอันดีงามของสังคมสูงสุด
โดยอยู่ในระดับมาก (mean = 4.23, S.D. = 0.56) รองลงมา
คือ มีมารยาทรู้จักกาลเทศะอ่อนน้อมถ่อมตนมีกิริยา
หน้าตาขี้นยิ้มแจ่มใส และสามารถใช้ภาษาจาไพเราะ

กับทุกคน เท่ากันทั้ง 3 รายการ (mean = 4.16, S.D. = 0.69,
0.69 และ 0.58 ตามลำดับ) ส่วนบัณฑิตพยาบาลเห็นว่า
บัณฑิตพยาบาลจากสำนักวิทยาสถาปัตยกรรมมีมีน้ำใจ
ช่วยเหลือเอื้ออาทรผู้อื่นเสมอสูงที่สุดโดยอยู่ในระดับมาก
(mean = 4.33, S.D. = 1.03) รองลงมาคือ มีมารยาทรู้จัก
กาลเทศะ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อ
ผู้มารับบริการ (mean = 4.30, S.D. = 0.99 ทั้งสองรายการ)
ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความเห็นของผู้ใช้นับจิตและบัณฑิตเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไป

ผู้ใช้นับจิต (mean = 3.97 ± 0.84)	บัณฑิต (mean = 4.18 ± 0.94)
1. มีความประพฤติปฏิบัติตนได้ถูกต้องตาม วัฒนธรรมอันดีงามของสังคม (mean = 4.23 ± 0.56)	1. มีน้ำใจช่วยเหลือเอื้ออาทรผู้อื่นเสมอ (mean = 4.33 ± 1.03)
2. ใช้ภาษาจาไพเราะ (mean = 4.16 ± 0.58)	2. มีมารยาทรู้จักกาลเทศะอ่อนน้อมถ่อมตน (mean = 4.30 ± 0.99)
3. มีมารยาทรู้จักกาลเทศะ อ่อนน้อมถ่อมตน (mean = 4.16 ± 0.69)	3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ (mean = 4.30 ± 0.99)
4. กิริยา หน้าตา ขี้นยิ้มแจ่มใส (mean = 4.16 ± 0.69)	4. ใช้ภาษาจาไพเราะ (mean = 4.26 ± 0.9)
5. มีความรับผิดชอบต่อนตนเองและต่อหน้าที่ ที่รับผิดชอบ (mean = 4.06 ± 0.69)	5. ยอมรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้อื่น เสมอ (mean = 4.26 ± 1.02)

5.3 คุณลักษณะเชิงวิชาชีพของบัณฑิตพยาบาลตามอัต ลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ผู้ใช้นับจิตเห็นว่าบัณฑิตพยาบาลมีคุณลักษณะ
บัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพในระดับ
ปานกลาง (mean = 3.42, S.D. = 0.13) เมื่อพิจารณาตาม
อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยพบว่า ด้านภูมิธรรมมีคะแนน

สูงที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก (mean = 3.66, S.D. = 0.27) ส่วน
บัณฑิตพยาบาลเห็นว่าตนเองมีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึง
ประสงค์ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพในระดับมาก (mean =
4.11, S.D. = 0.01) โดยด้านภูมิรู้สูงที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก
(mean = 4.13, S.D. = 0.02) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความเห็นของผู้ใช้นับจิตและบัณฑิตเกี่ยวกับคุณลักษณะเชิงวิชาชีพของบัณฑิตพยาบาลจำแนกตาม

รายการประเมิน	ผู้ใช้นับจิต			บัณฑิต		
	mean	S.D.	แปลผล	mean	S.D.	แปลผล
1. ด้านภูมิรู้	3.38	0.03	ปานกลาง	4.13	0.02	มาก
2. ด้านภูมิธรรม	3.66	0.27	มาก	4.10	0.04	มาก
3. ด้านภูมิปัญญา	3.21	0.08	ปานกลาง	4.09	0.02	มาก
รวม	3.42	0.13	ปานกลาง	4.11	0.01	มาก

ผู้ใช้อบัณฑิตเห็นว่าบัณฑิตพยาบาลมีคุณลักษณะเชิงวิชาชีพด้านภูมิรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\text{mean} = 3.38$, $\text{S.D.} = 0.03$) โดยเห็นว่าบัณฑิตพยาบาลสามารถนำความรู้และหลักการทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลได้เหมาะสม ($\text{mean} = 3.58$, $\text{S.D.} = 0.72$) รองลงมาคือ สามารถนำความรู้และหลักการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลได้เหมาะสม ($\text{mean} = 3.55$, $\text{S.D.} = 0.77$)

สำหรับบัณฑิตพยาบาลเห็นว่าตนเองมีคุณลักษณะเชิงวิชาชีพด้านภูมิรู้อยู่ในระดับมาก ($\text{mean} = 4.13$, $\text{S.D.} = 0.02$) โดยเห็นว่าตนเองสามารถนำทฤษฎีทางการพยาบาลมาประยุกต์ในการปฏิบัติการพยาบาลได้เหมาะสม ($\text{mean} = 4.22$, $\text{S.D.} = 1.01$) รองลงมาคือ สามารถให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชนเกี่ยวกับการป้องกันโรคได้เหมาะสม ($\text{mean} = 4.19$, $\text{S.D.} = 1.00$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความเห็นของผู้ใช้บัณฑิตและบัณฑิตเกี่ยวกับคุณลักษณะเชิงวิชาชีพของบัณฑิตพยาบาลด้านภูมิรู้ 3 ลำดับแรก

ผู้ใช้อบัณฑิต ($\text{mean} = 3.38 \pm 0.03$)	บัณฑิต ($\text{mean} = 4.13 \pm 0.02$)
1. สามารถนำความรู้และหลักการทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลได้เหมาะสม ($\text{mean} = 3.58 \pm 0.72$)	1. สามารถนำทฤษฎีทางการพยาบาลมาประยุกต์ในการปฏิบัติการพยาบาลได้เหมาะสม ($\text{mean} = 4.22 \pm 1.01$)
2. สามารถนำความรู้และหลักการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลได้เหมาะสม ($\text{mean} = 3.55 \pm 0.77$)	2. สามารถให้บริการแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชนเกี่ยวกับการป้องกันโรคได้เหมาะสม ($\text{mean} = 4.19 \pm 1.00$)
3. สามารถนำทฤษฎีทางการพยาบาลมาประยุกต์ในการปฏิบัติการพยาบาลได้เหมาะสม ($\text{mean} = 3.39 \pm 0.72$)	3. สามารถนำความรู้และหลักการทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลได้เหมาะสม ($\text{mean} = 4.14 \pm 1.02$)

ผู้ใช้อบัณฑิตและบัณฑิตเองเห็นว่าบัณฑิตพยาบาลมีคุณลักษณะเชิงวิชาชีพด้านภูมิธรรม อยู่ในระดับมาก ($\text{mean} = 3.66$, $\text{S.D.} = 0.27$ และ $\text{mean} = 4.10$, $\text{S.D.} = 0.04$ ตามลำดับ) โดยผู้ใช้อบัณฑิตมีความเห็นว่าบัณฑิตเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติการพยาบาลสูงที่สุด ($\text{mean} = 3.97$, $\text{S.D.} = 0.84$) รองลงมาคือ เป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีรักและภูมิใจในวิชาชีพพยาบาล ($\text{mean} = 3.94$, $\text{S.D.} = 0.73$) โดยอยู่ในระดับมากที่สุดสองรายการ

ส่วนบัณฑิตพยาบาลเห็นว่าตนเองมีคุณลักษณะเชิงวิชาชีพด้านภูมิธรรม ในเรื่องของความเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีรักและภูมิใจในวิชาชีพพยาบาลสูงที่สุด ($\text{mean} = 4.30$, $\text{S.D.} = 1.03$) รองลงมาคือ เป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติการพยาบาล ($\text{mean} = 4.26$, $\text{S.D.} = 1.02$) โดยอยู่ในระดับมากที่สุดสองรายการ ดังแสดงในตารางที่ 4

ผู้ใช้อบัณฑิตเห็นว่าบัณฑิตพยาบาลมีคุณลักษณะเชิงวิชาชีพด้านภูมิปัญญา อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\text{mean} = 3.21$, $\text{S.D.} = 0.08$) โดยผู้ใช้อบัณฑิตมีความเห็นว่าบัณฑิตเป็นผู้ที่สามารถปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ ($\text{mean} = 3.55$, $\text{S.D.} = 0.93$) โดยอยู่ในระดับมากรองลงมาคือ เป็นผู้ที่สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานตนเองได้ ($\text{mean} = 3.45$, $\text{S.D.} = 0.93$) โดยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนบัณฑิตพยาบาลเห็นว่าตนเองมีคุณลักษณะเชิงวิชาชีพด้านภูมิปัญญา อยู่ในระดับมาก ($\text{mean} = 4.09$, $\text{S.D.} = 0.02$) โดยบัณฑิตมีความเห็นว่าตนเองเป็นผู้ที่สามารถปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ ($\text{mean} = 4.30$, $\text{S.D.} = 1.03$) รองลงมาคือ เป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาวิชาชีพพยาบาลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคข้อมูลข่าวสาร ($\text{mean} = 4.30$, $\text{S.D.} = 1.03$) โดยอยู่ในระดับมากที่สุดสองรายการ

ตารางที่ 4 แสดงความเห็นของผู้ใช้บัณฑิตและบัณฑิตเกี่ยวกับคุณลักษณะเชิงวิชาชีพของบัณฑิตพยาบาลด้านภูมิธรรม 3 ลำดับแรก

ผู้ใช้บัณฑิต (mean = 3.66 ± 0.27)	บัณฑิต (mean = 4.10 ± 0.04)
1. มีคุณธรรมจริยธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติการพยาบาล (mean = 3.97 ± 0.84)	1. มีเจตคติที่ดีรักและภูมิใจในวิชาชีพพยาบาล (mean = 4.30 ± 1.03)
2. มีเจตคติที่ดีรักและภูมิใจในวิชาชีพพยาบาล (mean = 3.94 ± 0.73)	2. มีคุณธรรมจริยธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติการพยาบาล (mean = 4.26 ± 1.02)
3. สามารถร่วมทีมการพยาบาล ได้เหมาะสมกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย (mean = 3.71 ± 0.90)	3. สามารถร่วมทีมการพยาบาล ได้เหมาะสมกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย (mean = 4.11 ± 1.05)

ตารางที่ 5 แสดงความเห็นของผู้ใช้บัณฑิตและบัณฑิตเกี่ยวกับคุณลักษณะเชิงวิชาชีพของบัณฑิตพยาบาลด้านภูมิปัญญา 3 ลำดับแรก

ผู้ใช้บัณฑิต (mean = 3.21 ± 0.08)	บัณฑิต (mean = 4.09 ± 0.02)
1. สามารถปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ (mean = 3.55 ± 0.93)	1. สามารถปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ (mean = 4.33 ± 1.04)
2. สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานตนเองได้ (mean = 3.45 ± 0.93)	2. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาวิชาชีพพยาบาล ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคข้อมูลข่าวสาร (mean = 4.30 ± 1.03)
3. สามารถสอนแนะนำและแก้ไขปัญหามาทางพยาบาลได้ (mean = 3.35 ± 0.88)	3. สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานตนเองได้ (mean = 4.26 ± 1.06)

ส่วนคุณลักษณะเชิงวิชาชีพด้านภูมิปัญญาที่ผู้ใช้บัณฑิตและบัณฑิตมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความน้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 2.87, S.D. = 1.06 และ mean = 3.81, S.D. = 1.07 ตามลำดับ) ดังแสดงในตารางที่ 5

6. อภิปรายผล

6.1 การรับรู้คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทั่วไปของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต

การรับรู้คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทั่วไปของบัณฑิตพยาบาลและผู้ใช้บัณฑิตมีความสอดคล้องกันว่าผู้สำเร็จการศึกษาจากสำนักวิชาเป็น

ผู้มีความประพฤติดี มีมารยาทรู้จักกาลเทศะ หน้าตาอ้วน แอ้มแจ่มใส วาจาสุภาพ ยอมรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะอย่างเต็มใจ และผู้ใช้บัณฑิตยังเห็นว่าคุณลักษณะบัณฑิตที่มีความสำคัญอีกประการ คือ ความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คุณลักษณะที่กล่าวมาข้างต้นถือเป็นคุณธรรม จริยธรรมของผู้ปฏิบัติวิชาชีพพยาบาล นักศึกษาพยาบาลทุกๆ คนจะได้รับการซึมซับผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมในทุกๆ รายวิชาของหลักสูตร มีการปลูกฝังและกระตุ้นเตือนให้นักศึกษามีความรับผิดชอบต่อตนเองและวิชาชีพทั้งในขณะเรียนทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติงานในคลินิกเพราะการศึกษายาบาลนั้นเป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์และลงมือปฏิบัติจริงกับชีวิต ดังนั้นการปฏิบัติ การทุกๆ อย่างจะต้องมีใช้ความรอบคอบระมัดระวัง และ

รับผิดชอบอย่างสูง คุณลักษณะเหล่านี้สอดคล้องกับ
สมรรถนะวิชาชีพพยาบาลระดับปริญญาตรี(4)และสอดคล้อง
กับคุณลักษณะทั่วไปของบัณฑิตพยาบาลที่พึงประสงค์ตาม
ที่วิลาวรรณ เทียนทอง (5) ได้สรุปไว้ว่าบัณฑิตพยาบาล
จะต้องมี 1) มีคุณธรรม จริยธรรม เมตตากรุณา เอื้ออาทร
รับผิดชอบและเสียสละ 2) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล
ทุกระดับ พุดจาสุภาพเรียบร้อย ให้เกียรติ 3) มีทัศนคติที่ดีต่อ
วิชาชีพ รักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพ 4) พัฒนาตนเองอยู่
เสมอ 5) ประพฤติตนตามกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ดังนั้น
อธิบายได้ว่าการบริหารหลักสูตรของสำนักวิชาพยาบาล
ศาสตร์สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้กล่าวคือ นอกจาก
จะพัฒนาผู้เรียนในด้านเนื้อหาวิชาการแล้วยังมีการพัฒนา
และหล่อหลอมให้บัณฑิตมีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ปลูกฝัง
เจตคติที่ดีทั้งต่อตนเองและต่อวิชาชีพ เป็นการเตรียมความ
พร้อมสู่การเป็นพยาบาลวิชาชีพในการให้บริการสุขภาพ
อนามัยแก่ประชาชนให้มีคุณภาพต่อไปได้

6.2 การรับรู้คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้าน คุณลักษณะเชิงวิชาชีพของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต

ผลการศึกษาพบว่าทั้งบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตต่างมี
ความเห็นตรงกันว่าบัณฑิตพยาบาลจากสำนักวิชาพยาบาล
ศาสตร์มีคุณลักษณะในด้านภูมิธรรมอยู่ในระดับมาก
ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับคุณลักษณะทั่วไปของบัณฑิต
โดยคุณลักษณะที่มีคะแนนสูงเป็นอันดับต้นๆ คือ เห็นว่า
บัณฑิตเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน
และมีเจตคติที่ดีและภูมิใจในวิชาชีพ สิ่งเหล่านี้พัฒนาจาก
ทั้งวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยและการปลูกฝังของ
อาจารย์ในสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ การเป็นแบบอย่างที่ดี
ของครูบาอาจารย์ในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพที่กระทำต่อ
บุคคล ครอบครัวและชุมชน ดังวิสัยทัศน์ของสำนักวิชาที่ว่า
“...เทคโนโลยีก้าวไกล ดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (The
higher the technology, the greater the need for human
touch)” (6) ผลการศึกษานับสนับสนุนข้อค้นพบของ สุภาพ วนกร
และคณะ (7) ที่ได้เสนอว่า คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
ในโลกยุคใหม่จะต้องมีความกล้าหาญทางจริยธรรมเพื่อที่
จะยืนหยัดต่อสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมกับภาวะโลกที่มีการ
เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ และต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม

รองรับกระแสแห่งอนาคต (Future global leader) ควบคู่ไป
กับความรู้เชิงวิชาการ

สำหรับคุณลักษณะเชิงวิชาชีพในด้านภูมิรู้และ
ภูมิปัญญานั้น พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่าบัณฑิตสามารถ
นำความรู้และหลักการทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรม
ศาสตร์ หลักการทางวิทยาศาสตร์และทฤษฎีการพยาบาลมา
ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ซึ่งต่างการ
รับรู้ของบัณฑิตเองที่รับรู้ในระดับมากอาจเป็นผลเนื่องจาก
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ติดตามประเมินหลังจากที่
บัณฑิตรายงานตัวต่อต้นสังกัดเพียง 1 เดือน และส่วนใหญ่
จัดให้บัณฑิตได้ฝึกทักษะปฏิบัติในหลายๆ แห่งใน
โรงพยาบาล โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่บัณฑิตสังกัด จึงทำให้ยัง
ไม่สามารถสังเกตการณ์บัณฑิตได้อย่างทั่วถึง ผู้วิจัยจึงวางแผน
ติดตามประเมินซ้ำอีกครั้งเมื่อบัณฑิตผ่านระยะทดลองงาน
6 เดือนและเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มจากเพื่อนร่วมงานเพื่อ
ให้ได้ข้อมูลที่หนักแน่นมากขึ้น ส่วนในด้านบัณฑิตนั้นมิ
การรับรู้อยู่ในระดับที่สูงกว่า อธิบายได้ว่า บัณฑิตเองเป็นผู้
ปฏิบัติในวิชาชีพพยาบาลได้ถูกกล่อมเกลาเกี่ยวกับการ
ดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ขอบเขต
ของจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล ฝึกการคิดวิเคราะห์
สังเคราะห์และคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแสวงหาองค์
ความรู้จากหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ใน
รายวิชาทางการพยาบาลทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ฝึก
ปฏิบัติในการเป็นผู้นำและบริหารจัดการทางการพยาบาล
รวมทั้งก่อนที่จะสำเร็จการศึกษบัณฑิตได้ฝึกประสบการณ์
วิชาชีพการพยาบาลที่เลือกสรร รายวิชานี้ถือเป็นการ
บูรณาการองค์ความรู้ทางการพยาบาลกับฝึกบทบาทของการ
เป็นพยาบาลวิชาชีพทำให้บัณฑิตรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะ
เชิงวิชาชีพในด้านภูมิรู้และภูมิปัญญามากกว่าผู้ใช้บัณฑิต
นั่นเอง อย่างไรก็ตาม นับได้ว่าหลักสูตรมีลำดับขั้นของราย
วิชาที่ต่างได้ช่วยพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณลักษณะเชิงวิชาชีพที่
พึงประสงค์ทั้งด้านความรู้ คุณธรรมจริยธรรม ทักษะทาง
ปัญญา การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่
เหมาะสมตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิที่คณะกรรมการ
การอุดมศึกษาประกาศ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

7.1.1 ผู้บริหารหลักสูตรควรนำข้อค้นพบที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยเฉพาะคุณลักษณะในด้านการวิจัยและนวัตกรรม

7.1.2 อาจารย์ประจำสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ควรส่งเสริมและดำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของบัณฑิตพยาบาลโดยจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมรวมทั้งปลูกฝังความเป็นบัณฑิตนักวิทยาศาสตร์ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรติดตามประเมินคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ทั้งด้านภูมิรู้ ภูมิธรรม ภูมิปัญญาเมื่อบัณฑิตผ่านการทดลองงาน และติดตามผลกระทบของหลักสูตรครอบคลุมผู้ใช้นบัณฑิตที่เป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ให้บริการ

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยประเมินหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ซึ่งได้รับทุนการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และขอขอบคุณ ผศ.ดร.จันทร์ทิราเจียรณย์ที่ให้คำชี้แนะในการเตรียมต้นฉบับ รวมทั้งขอขอบคุณบัณฑิตพยาบาลและผู้ใช้บัณฑิตทุกท่านที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

9. เอกสารอ้างอิง

- (1) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 และแนวทางการปฏิบัติ. สืบค้นจาก http://graduateschool.bu.ac.th/tqf/images/pdf/tqf_th.pdf, 2552.
- (2) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ. มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์ พ.ศ.2552. ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ.2552,2552.
- (3) งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาปีการศึกษา 2555. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2556.
- (4) สภาการพยาบาล. สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์. กรุงเทพฯ: ศิริโชคการพิมพ์, 2553.
- (5) วิลาวรรณ เกียนทอง. การพัฒนาโครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพยาบาลวิชาชีพ กองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปริญญาตรี สาขาวิชาการอุดมศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.
- (6) สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2556).รายงานประเมินตนเองปีการศึกษา 2555 สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์. นครราชสีมา: สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- (7) สุภาพ ณ นครและคณะ. การศึกษา วิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547



KKU isr.j. 2014; 2(2) : 112-119

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

จำนวนบทความและผลกระทบการอ้างอิงของบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติจากมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติของไทยประจำปี ค.ศ.2012

The Number of Articles and Citation Impacts of Research Papers in the International Journals from Thai National Research Universities, Year 2012

วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล^{1*}¹บรรณารักษ์ระดับชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น^{*}Corresponding author : walsae@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบจำนวนบทความและค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิงของบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติจากมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติของไทยจำนวน 9 แห่ง ข้อมูลที่นำมาศึกษาคือผลงานวิจัยที่ปรากฏในฐานข้อมูล Web of Science และ Scopus การคำนวณค่าผลกระทบการอ้างอิงจะคำนวณเป็น 3 ช่วงเวลา คือ ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิงในรอบปีปัจจุบัน (Immediacy Citation Impacts) ในรอบ 2 ปีล่าสุด (2-Year Citation Impacts) และ ในรอบ 5 ปีล่าสุด (5-Year Citation Impacts) โดยใช้หลักการของการคำนวณเหมือนกับการคำนวณค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร โดย ISI ผลการศึกษครั้งนี้พบว่า ในปี ค.ศ. 2012 มหาวิทยาลัยมหิดลมีจำนวนบทความที่ได้รับการตีพิมพ์มากที่สุดทั้งที่ปรากฏในฐานข้อมูล Web of Science และ Scopus (1,178 และ 1,576) รองลงมาได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (1,115 และ 1,272) และจำนวนบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล Scopus จะมีมากกว่าใน Web of Science ของทุกมหาวิทยาลัย ส่วนผลกระทบการอ้างอิง พบว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งมากเป็นอันดับ 1 ทั้ง 3 ช่วงเวลา และจากทั้ง 2 ฐานข้อมูล ส่วนมหาวิทยาลัยอื่น ๆ จะมีการเปลี่ยนตำแหน่งเมื่อมีการเปลี่ยนช่วงเวลาหรือเปลี่ยนฐานข้อมูล ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิงเมื่อเปรียบเทียบระหว่างฐานข้อมูล Web of Science และ Scopus พบว่าค่าเฉลี่ยในรอบปีปัจจุบันค่าสูงสุดอยู่ที่ 0.5578 และ 0.5945 ค่าเฉลี่ยในรอบ 2 ปีล่าสุด 2.5901 และ 2.4164 และค่าเฉลี่ยในรอบ 5 ปีล่าสุด 2.6001 และ 2.4494 อัตราการเพิ่มของค่าเฉลี่ยจะมากที่สุดในช่วง 2 ปีแรก แสดงว่าบทความที่ได้รับการตีพิมพ์จะได้รับการตอบสนองจากผู้อ่านในรอบ 2 ปีแรกมากที่สุด ดังนั้นนักวิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาแนวโน้มของงานวิจัยในแต่ละสาขาวิชาที่กำลังอยู่ในความนิยมเพื่อกำหนดหัวข้องานวิจัยให้สอดคล้องกับความสนใจในช่วงเวลานั้น ๆ ก็จะทำให้ผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์จะมีโอกาสได้รับการอ้างอิงเพิ่มมากขึ้น

Abstract

The aim of this study were to compare the number of published research papers and the citation impacts in certain period. The data used in this research consists of published research papers and citation impacts in 2012 from

9 universities. These data are taken from Web of Science and Scopus. The average number of citations time is based on 3 intervals -immediacy citation impacts, 2-year citation impacts and 5-year citation impacts. The calculation method is the same method used by Institute for Scientific Information (ISI). The results of this study show that in 2012, Mahidol University has the highest number of research papers published which appear in Web of Science and Scopus(1,178 and 1,576), followed by Chulalongorn University (1,115 and 1,272). The number of articles of 9 universities that appeared in Scopus is more than that appear in Web Of Science. For citation impacts, Mahidol University is the first ranking of all 3 intervals for both of databases while other universities change positions when the period of time or database is changed. The maximum values of the average number of citations are compared between Web of Science and Scopus, the immediacy citation impacts are 0.5578 and 0.5945, 2-year citation impacts are 2.5901 and 2.4164 and 5-year citation impacts are 2.6001 and 2.4494 respectively. The growth rate of citation impacts is highest in two years after the articles are published, it shows that the published research papers will get the most response from the readers in the first 2 years. Therefore, researchers need to study the trend of research work in a particular area being hot topic. A study in this way will help researchers define the topic of being interested over a particular period of time. That would result in the published research papers having a chance to be increasingly cited.

คำสำคัญ:มหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ, ผลกระทบการอ้างอิง, บทความวิจัย

Keyword: National Research Universities, Citation Impacts, Research Papers

1. บทนำ

ผลกระทบการอ้างอิง (Citation Impacts) หรือค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิง ถือเป็นมาตรฐานสากลสำหรับการประเมินคุณภาพของผลงานทางวิทยาศาสตร์ ที่ใช้เป็นแนวทางหนึ่งในการตรวจสอบคุณภาพของนักวิจัยหรือผลงานวิจัย ในการประเมินผลงานทางวิชาการ(1,2) จำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิงแสดงให้เห็นถึงผลกระทบ(Impact)ในการถูกนำไปใช้หรือการมีอิทธิพลต่อผลงานวิจัยของคนอื่น ซึ่งมีจำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิงมาก ก็เป็นข้อบ่งชี้ได้ว่าบทความนั้นได้รับความนิยมและได้รับการอ่านจากนักวิจัยมากเช่นกัน (3)และในปัจจุบัน การอ้างอิงได้เข้ามามีผลกระทบต่อสถาบันการศึกษาทั่วโลกเพราะการอ้างอิง (Citations: research influence)ได้เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ 1 ใน 5 ปัจจัยสำหรับใช้ในการประเมินเพื่อจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก (World University Rankings) และมีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 30 (4)จากความสำคัญ of ผลกระทบการอ้างอิงดังกล่าว สถาบันการศึกษา สถาบันการวิจัยต่าง ๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงผลงานด้านการวิจัยให้มีคุณภาพที่จะได้รับ

การพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารที่มีค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงสูง (Journal Impact Factor)เพื่อเพิ่มโอกาสให้บทความนั้น ๆ ได้รับการอ้างอิงมากขึ้นจากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น การที่จะผลิตผลงานวิจัยเพียงเพื่อให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติจึงยังไม่เพียงพอที่จะสร้างชื่อเสียงให้กับสถาบันการศึกษานั้น ๆ ได้ แต่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างคุณภาพของผลงานวิจัยเพื่อให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่มีชื่อเสียงและมีอัตราการอ้างอิงสูงเพื่อให้บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนั้นก็มีโอกาสที่จะได้รับการอ้างอิงเพิ่มสูงขึ้น

ในปี พ.ศ. 2552 รัฐบาลของไทยมีนโยบายเร่งด่วนในการพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัยของประเทศสู่ระดับนานาชาติ เพื่อยกระดับมหาวิทยาลัยของไทยให้มีศักยภาพด้านการวิจัยที่สูงขึ้นและมีขีดความสามารถระดับโลก (World-Class University)โดยมุ่งเน้นให้เกิดการผลิตผลงานด้านการวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และมีการคัดเลือกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมกับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ มีมหาวิทยาลัยที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 9 แห่งคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งมีมหาวิทยาลัยทั้ง 9 แห่งจะได้รับงบประมาณสนับสนุนเป็นเวลา 3 ปีเพื่อนำไปพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในการวิจัย (Research Infrastructure) และเงินทุนวิจัย (Research Fund) สำหรับพัฒนาอาจารย์และบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา (5) และเพื่อเป็นการติดตามผลงานการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติทั้ง 9 แห่ง ผู้วิจัยในฐานะที่มีหน้าที่รวบรวมผลกระทบการอ้างอิงของบทความวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบจำนวนผลงานวิจัยและผลกระทบการอ้างอิงของบทความวิจัยจากมหาวิทยาลัยแห่งชาติที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ เพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติทั้ง 9 แห่ง

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาจำนวนบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติประจำปี ค.ศ. 2012

2.2 เพื่อศึกษาค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิงประจำปี ค.ศ. 2012 ของบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติจากมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติทั้ง 9 แห่งในเวลาที่กำหนด

3. วิธีการศึกษา

3.1 ข้อมูลที่นำมาศึกษา ได้แก่จำนวนบทความวิจัยของมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติจำนวน 9 แห่งที่ได้รับการตีพิมพ์ ในช่วงปี ค.ศ. 2007-2012 และจำนวนครั้งที่ได้รับการอ้างอิงในปี ค.ศ. 2012 จากฐานข้อมูล Web of Science และฐานข้อมูล Scopus โดยบทความที่นำมาศึกษาจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขดังนี้

3.1.1 จะต้องมีย่อสถาบันการศึกษาที่นักวิจัยสังกัดปรากฏในที่อยู่ (Address) ของผู้วิจัย หรือผู้ร่วมวิจัย (6,7)

3.1.2 รูปแบบของเอกสาร (Document Type) จะต้องจัดอยู่ในประเภทบทความ (Article) เท่านั้น การนับ

จำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิง จะนับรวมทั้งการอ้างอิงตัวเองด้วย (Self-cited)

3.1.3 การนับจำนวนบทความจะมีการนับซ้ำในกรณีที่ ผู้ร่วมวิจัยนั้นสังกัดต่างสถาบัน

3.1.4 ข้อมูลที่นำมาศึกษาเป็นข้อมูลที่รวบรวมเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556

3.2 คำนวณช่วงเวลาของผลกระทบการอ้างอิง ศึกษาใน 3 ช่วงเวลาคือ

3.2.1 ผลกระทบการอ้างอิงในรอบปีปัจจุบัน (Immediacy Index)

3.2.2 ผลกระทบการอ้างอิงในรอบ 2 ปีล่าสุด (2-Years Impact Factor)

3.2.3 ผลกระทบการอ้างอิงในรอบ 5 ปีล่าสุด (5-Years Impact Factor)

3.3 การคำนวณค่าผลกระทบการอ้างอิง จะใช้หลักการเดียวกับการคำนวณค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสารตามหลักการของ ISI ซึ่งคำนวณจากสมการดังนี้

3.3.1 ผลกระทบการอ้างอิงในรอบปีปัจจุบัน

จำนวนครั้งของการอ้างอิงถึงบทความที่ตีพิมพ์
ในปีที่ n และถูกอ้างในปีที่ n

จำนวนบทความทั้งหมดที่ตีพิมพ์ในปีที่ n

3.3.2 ผลกระทบการอ้างอิงในรอบ 2 ปีล่าสุด

จำนวนครั้งของการอ้างอิงถึงบทความที่ตีพิมพ์
ในปีที่ $n-1 + n-2$ และถูกอ้างในปีที่ n

จำนวนบทความทั้งหมดที่ตีพิมพ์ในปีที่ $n-1 + n-2$

3.3.3 ผลกระทบการอ้างอิงในรอบ 5 ปีล่าสุด

(5-Years Impact Factor)

จำนวนครั้งของการอ้างอิงถึงบทความที่ตีพิมพ์
ในปีที่ $n-1... + n-5$ และถูกอ้างในปีที่ n

จำนวนบทความทั้งหมดที่ตีพิมพ์ในปีที่ $n-1... + n-5$

เมื่อ n คือปีที่มีการตีพิมพ์และอ้างอิง

3.4 ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา

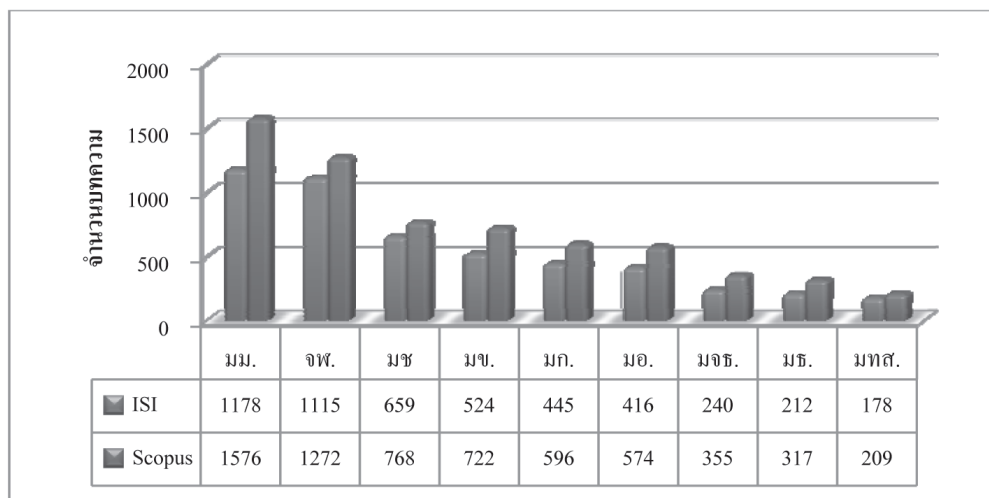
3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับจำนวนบทความวิจัยของมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติทั้ง 9 แห่งที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ เป็นการคำนวณค่าสถิติที่เป็นการแจกแจงความถี่

3.4.2 การคำนวณค่าผลกระทบการอ้างอิงของบทความวิจัยของแต่ละมหาวิทยาลัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ เป็นการคำนวณค่าสถิติที่เป็นค่าเฉลี่ย (Mean)

3.4.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลกระทบการอ้างอิงของบทความในแต่ละมหาวิทยาลัย ด้วยแผนภูมิ

4. ผลการศึกษา

4.1 จำนวนบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 2012 ของแต่ละมหาวิทยาลัยที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI และ Scopus เมื่อเรียงลำดับจำนวนจากมากที่น้อยที่สุด คือ มหาวิทยาลัยมหิดล (1,178 และ 1,576) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (1,115 และ 1,272) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (659 และ 768) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (524 และ 722) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (445 และ 596) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (416 และ 574) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (240 และ 355) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (212 และ 317) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (178 และ 209) ซึ่งจำนวนบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล Scopus จะมากกว่าที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI ในทุกมหาวิทยาลัย ดังปรากฏในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงจำนวนของบทความของแต่ละมหาวิทยาลัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 2012 เมื่อจำแนกตามฐานข้อมูล

4.2 ผลกระทบการอ้างอิง

4.2.1 ผลกระทบการอ้างอิงในรอบปีปัจจุบัน

(1) ผลกระทบการอ้างอิงจากบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI เมื่อเรียงลำดับจากมากที่น้อยที่สุด ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล (0.5578) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (0.5229) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (0.4027) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (0.3962) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (0.3258) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (0.3187) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

(0.2957) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (0.2625) และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (0.2292)

(2) ผลกระทบการอ้างอิงจากบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล Scopus เมื่อเรียงลำดับจากมากที่น้อยที่สุด ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล (0.5945) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (0.4214) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (0.4198) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (0.3691) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (0.3601) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(0.3190) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (0.2962) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (0.2201) และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (0.2080)

4.2.2 ผลกระทบการอ้างอิงในรอบ 2 ปีล่าสุด

(1) ผลกระทบการอ้างอิงของบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI เมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล (2.5901) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2.3358) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2.0443) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (1.8681) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (1.7127) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (1.6800) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (1.4898) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (1.4863) และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (1.3833)

(2) ผลกระทบการอ้างอิงของบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล Scopus เมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดของแต่ละสถาบัน คือ มหาวิทยาลัยมหิดล (2.4164) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2.2313) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (1.8753) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (1.8653) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (1.8584) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (1.5663) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (1.4846) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (1.3328) และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (1.2186)

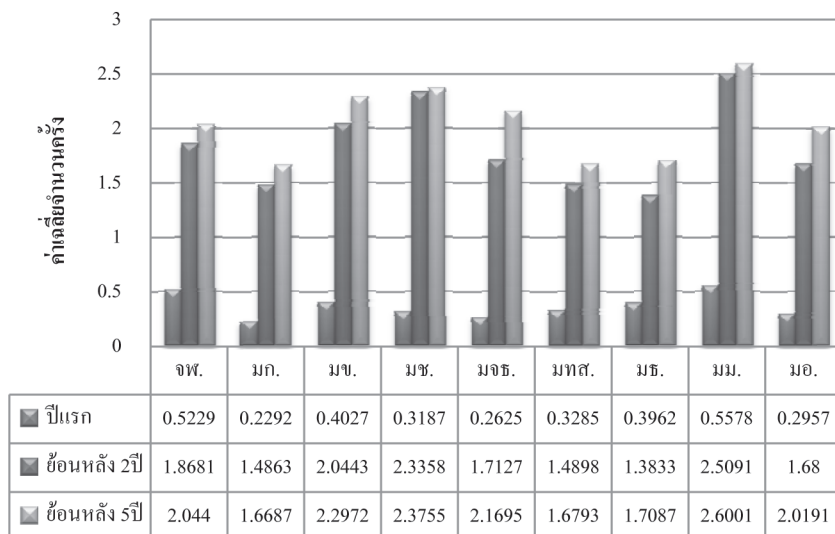
4.2.3 ผลกระทบการอ้างอิงในรอบ 5 ปีล่าสุด

(1) ผลกระทบการอ้างอิงของบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI เมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดของแต่ละสถาบัน คือ มหาวิทยาลัยมหิดล (2.6001) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2.3755) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2.2972) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2.1695) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2.0440) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2.0191) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (1.7087) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (1.6793) และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (1.6687)

(2) ผลกระทบการอ้างอิงของบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล Scopus เมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดของแต่ละสถาบัน คือ มหาวิทยาลัยมหิดล (2.4494) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2.2387) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2.3094) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2.1039) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2.0770) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (1.9224) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (1.8154) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (1.6584) และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (1.4214)

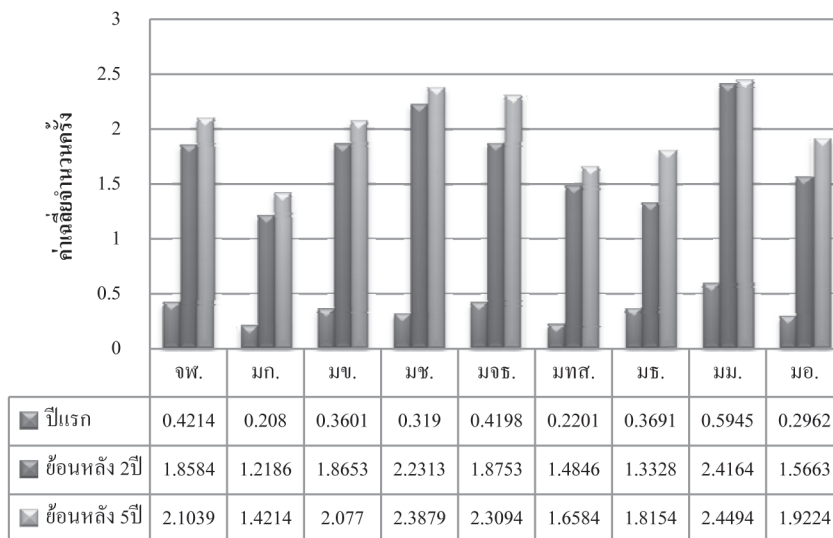
แผนภูมิการเปรียบเทียบผลกระทบการอ้างอิงทั้ง 3 ช่วงเวลาเมื่อจำแนกตามฐานข้อมูลจะปรากฏผลดังนี้

1. ผลกระทบการอ้างอิงของบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนภูมิเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิงจาก 3 ช่วงเวลาของบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI เมื่อจำแนกตามมหาวิทยาลัย

2. ผลกระทบการอ้างอิงของบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล Scopus ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แผนภูมิเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิงจาก 3 ช่วงเวลาของบทความที่ปรากฏในฐานข้อมูล Scopus เมื่อจำแนกตามมหาวิทยาลัย

5. สรุปและอภิปรายผล

การเปรียบเทียบในด้านจำนวนบทความของแต่ละมหาวิทยาลัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI และ Scopus พบว่า การจัดอันดับผลงานเมื่อจัดเรียงจากจำนวนบทความมากที่สุดไปยังบทความน้อยที่สุดไม่มีการเปลี่ยนแปลง และจำนวนบทความของทุกสถาบันที่ปรากฏในฐานข้อมูลของ Scopus จะมีปริมาณมากกว่าที่ปรากฏในฐานข้อมูล ISI ทั้งนี้เนื่องมาจากฐานข้อมูล ISI จะมีมาตรฐานค่อนข้างสูงในการรับวารสารเข้าจัดอันดับ และมีรายละเอียดมากกว่าฐานข้อมูล Scopus โดยเฉพาะวารสารที่มีค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงสูง มักจะมีกฎเกณฑ์สำหรับบทความที่จะเข้าตีพิมพ์สูงเช่นเดียวกัน จึงอาจเป็นอุปสรรคต่อนักวิจัยหน้าใหม่ที่จะส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารที่มีค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงในระดับสูง สำหรับฐานข้อมูลของ Scopus จะให้โอกาสกับวารสารที่เป็นเฉพาะระดับภูมิภาคไว้ด้วย ซึ่งวารสารบางรายชื่ออาจไม่ปรากฏในฐานข้อมูลของ ISI

การเปรียบเทียบผลกระทบการอ้างอิง พบว่าผลกระทบการอ้างอิงในรอบปีปัจจุบันของแต่ละสถาบันมีความแตกต่างกันไม่มาก และยังไม่มียุทธศาสตร์ใดมีค่าเฉลี่ย

ถึง 1.000 ครั้ง ผลกระทบการอ้างอิงในรอบ 2 ปีล่าสุดจะมีอัตราส่วนการเพิ่มขึ้นค่อนข้างสูงในทุกมหาวิทยาลัย และผลกระทบการอ้างอิงในรอบ 5 ปีล่าสุดจะมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นในทุกสถาบันแต่เป็นอัตราส่วนที่น้อยลง แสดงว่าบทความวิจัยของมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติที่ได้รับการตีพิมพ์นั้น กระแสการตอบรับสูงจะอยู่ในช่วง 2 ปีแรก

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามหาวิทยาลัยมหิดลเป็นเพียงมหาวิทยาลัยเดียวที่ค่าผลกระทบการอ้างอิงของบทความมีอันดับที่ไม่เปลี่ยนแปลงจากการวัดจาก 3 ช่วงเวลา และจากฐานข้อมูลของบทความที่ปรากฏ กล่าวคือผลกระทบทางการอ้างอิงในรอบปีปัจจุบัน ในรอบ 2 ปีล่าสุด และในรอบ 5 ปีล่าสุด มหาวิทยาลัยมหิดลมีค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งสูงเป็นอันดับ 1 และทั้งสองฐานข้อมูลที่ได้นำมาเป็นกรณีศึกษา ส่วนมหาวิทยาลัยอื่นค่าผลกระทบการอ้างอิงจะมีการสลับตำแหน่งเมื่อมีการเปลี่ยนช่วงเวลาในการคำนวณ หรือตามฐานข้อมูลที่บทความปรากฏ แต่ทั้งนี้ยังมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อค่าผลกระทบการอ้างอิงก็คือสาขาวิชาที่แต่ละมหาวิทยาลัยเปิดสอน จะเห็นว่ามหาวิทยาลัยที่มีค่าผลกระทบการอ้างอิงสูง จะเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนของหลักสูตรทางด้านการแพทย์ด้านชีววิทยาหรือด้านเคมี ซึ่งสาขาวิชาเหล่านี้จะมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้าง

ข้างรวดเร็วและมีจำนวนชื่อวารสารมากกว่าสาขาค้นคว้าทางวิศวกรรมศาสตร์ หรือด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งวารสารด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาจใช้เวลามากกว่า 2 ปีในการตีพิมพ์เผยแพร่จึงจะได้รับการตอบรับ (1,3,8) และจากการที่มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนบทความวิจัยและค่าเฉลี่ยผลกระทบการอ้างอิงสูงสุดทั้ง 3 ช่วงเวลาและทั้ง 2 ฐานข้อมูล ก็ส่งผลให้มหาวิทยาลัยมหิดลได้รับการจัดลำดับมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทยเป็นลำดับที่ 38 นำหน้ามหาวิทยาลัยอื่น รองลงมาได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยลำดับที่ 43 ซึ่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีจำนวนผลงานวิจัยมาเป็นอันดับสอง และค่าเฉลี่ยผลกระทบการอ้างอิงในรอบปีปัจจุบันของปี ค.ศ. 2012 ก็เป็นลำดับที่ 2 เช่นกัน ดังนั้นทั้งจำนวนบทความและค่าเฉลี่ยผลกระทบการอ้างอิงจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อการจัดลำดับของมหาวิทยาลัยในทุกๆระดับ นอกจากจำนวนและค่าเฉลี่ยผลกระทบการอ้างอิงแล้วยังมีค่าเฉลี่ยจำนวนอาจารย์ต่อจำนวนบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ก็เป็นอีกเกณฑ์หนึ่งที่ได้ถูกนำมาพิจารณาในการให้คะแนนสำหรับการจัดอันดับมหาวิทยาลัยด้วย (9)

6. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเปรียบเทียบในครั้งนี้ จะทำให้แต่ละมหาวิทยาลัยได้เห็นถึงลำดับหรือตำแหน่งของตนเมื่อเทียบกับกลุ่มมหาวิทยาลัยแห่งชาติด้วยกัน ผู้ที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการด้านงานวิจัยของแต่ละมหาวิทยาลัย อาจนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ไปพิจารณาทบทวนและวางแผนกลยุทธ์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถาบันที่โดดเด่นกว่า ซึ่งจะทำให้การพัฒนาด้านงานวิจัยได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เน้นการศึกษาในภาพรวม หากมีการศึกษาเฉพาะลงไปในแต่ละสาขา หรือแต่ละคณะวิชา ก็จะทำให้เห็นผลชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจศึกษาขยายผลถึงปัจจัยที่อาจมีผลต่องานวิจัยของแต่ละมหาวิทยาลัย เช่น จำนวนนักวิจัยหรือจำนวนอาจารย์ต่อจำนวนผลงานตีพิมพ์ งบประมาณสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงการพิจารณาคะแนนที่เป็นสัดส่วนระหว่างผู้วิจัยหลักและผู้วิจัยร่วม

7. เอกสารอ้างอิง

- (1) รุจเรขา อัสวิษณุ. (2548). ค่า Impact Factor ความสำคัญที่มีต่อบทความวิจัยระดับนานาชาติ. ใน **การเขียนบทความวิจัยระดับนานาชาติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**. (หน้า 23-30). ยอดหทัย เทพธรานนท์. ประมวลตั้งบรรณารักษ์ บัณฑิตวิทยาลัย. นครพนม: มูลนิธิบัณฑิตยสภาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- (2) Garfield, Eugene. (2006). The History and Meaning of the Journal Impact Factor [Electronic version]. **JAMA**, 295(1), 90-93.
- (3) จิรวัดน์ พรหมพร. (2554). **Journal Citation Reports:เอกสารอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเลือกวารสารเพื่อตีพิมพ์บทความหรือผลงานทาง การวิจัย “ระหว่างวันที่ 27- 29 มิถุนายน 2555 :** ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (เอกสารอัดสำเนา).
- (4) Time Higher Education. **World University Rankings 2013-2014 methodology**. Retrieved Feb.,20 2013 from <http://www.timeshighereducation.co.uk/world-university-rankings/2013-14/world-ranking/methodology>
- (5) บัลลังก์ โรหิตเสถียร. (2552). โครงการพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ. **ข่าวสำนักงานรัฐมนตรี ศธ.** ข่าวที่ 230/2552.
- (6) Thomson Reuters. **Web of Science: search**. Retrieved April, 1 2013 from http://apps.isiknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do? product=WOS&search_mode=GeneralSearch& SID=Q1KJO9B@HJ58c2kIDCF&preferences Saved=&highlighted_tab=WOS
- (7) Scopus. **Search for documents by affiliation**. Retrieved April, 1 2013 from <http://www.scopus.com/search/form.url?display=affiliationLookup &clear=t&origin=searchbasic&txGid=03BC0D6 AAAD7B348E42312327645B91A.y7ESLndDIsN 8cE7qwvy6w%3a2>

- (8) Garfield, Eugene. (1994). **The Thomson Reuters Impact Factor**. Retrieved July,05 2011. from http://thomsonreuters.com/products_services/science/free/essays/impact_factor/
- (9) QS University Rankings: Asia – 2012 .Retrieved June, 23 2014. From <http://www.topuniversities.com/university-rankings/asian-university-rankings/2012>



KKU isr.j. 2014; 2(2) : 120-130

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

การจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอฟนมนทวน จังหวัดกาญจนบุรี

Social Capital Management of the Creating Sustainable Development Baan Donmakham Tumbol Dontaphet Amphoe Phanomtum Changwat Kanchanaburi

เรไร สร้อยระย้า (Rarai Sroyraya)¹ ดร.พิทักษ์ศิริวงศ์ (Phitak Siri Wong)¹¹ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตเพชรบุรี^{*}Corresponding Author : bee_micky_26@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอฟนมนทวน จังหวัดกาญจนบุรี ผู้ศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีทฤษฎีปรากฏการณ์วิทยาเป็น การศึกษาแนวคิดและกระบวนการในด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับคนภายในชุมชน การสะท้อนความรู้สึก ความคิด และ ประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมาเป็นการค้นหาพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาโดยตรง โดยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก วิธี การสังเกตแบบมีส่วนร่วม จากผู้ให้ข้อมูลหลักคือชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขามจำนวน 15 คน และการศึกษาค้นคว้า จากเอกสาร ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทุนทางสังคมของชุมชนบ้านดอนมะขาม ก่อให้เกิดเครือข่ายของชาวบ้านที่ต้อง การพัฒนาชุมชนที่อาศัยอยู่ให้มีความยั่งยืน โดยชาวบ้านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน ร่วมการวางแผนและแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน ทำให้ชาวบ้านในชุมชนบ้านดอนมะขามเกิดความรักในชุมชนที่อาศัยอยู่และเป็นการสร้างความ สัมพันธ์ที่กระหว่างชาวบ้านในชุมชน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งของชาวบ้านในชุมชนลง และเพื่อให้ง่ายต่อการพัฒนา ชุมให้ยั่งยืนต่อไป มีการจัดการทุนทางสังคมของชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขาม เพื่อพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืน ได้แก่ 1) มี การประชุมประจำเดือนทุกเดือน โดยการประชุมนั้นแต่ละบ้านจะต้องส่งตัวแทนเพื่อเข้าร่วมการประชุมหลังละ 1 คน เพื่อให้ได้รับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง และเพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นโดยพร้อมเพรียงกัน จะได้ไม่เกิดปัญหาตามมาหลัง คัดสินใจร่วมกัน เพื่อความเสมอภาคของชาวบ้านทุกคน จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจร่วมกัน 2) การลงมือ ปฏิบัติในการทำกิจกรรมร่วมกัน ภายในชุมชนบ้านดอนมะขามชาวบ้านมีความกระตือรือร้นในการให้ความร่วมมือ โดย มีผู้นำและชาวบ้านร่วมกันจัดการทรัพยากรภายในชุมชนให้ได้รับการพัฒนาไปในแนวทางที่วางแผนไว้ เพื่อให้เป็น ประโยชน์ต่อทุกคนในชุมชนมากที่สุด 3) ความสำเร็จหลังจากการร่วมมือกันของผู้นำชุมชนและชาวบ้านทุกคนคือ การ ได้เป็นชุมชนตัวอย่างในการร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน โดยชุมชนบ้านดอนมะขามเป็นแบบอย่างให้ชุมชนใกล้เคียง ได้ดูเป็นแบบอย่างในการร่วมทำกิจกรรมร่วมกัน และประสบผลสำเร็จตามที่ชาวบ้านกำหนดไว้ และชุมชนได้รับการ พัฒนาให้ยั่งยืนตามที่ชาวบ้านต้องการ ผลการวิจัยที่เกิดขึ้นนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุ ตามความต้องการของชาวบ้านในชุมชน และเกิดประโยชน์แก่ชาวบ้านในชุมชนบ้านดอนมะขาม ทำให้ชุมชนประสบ ความสำเร็จและสามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน

Abstract

This study aimed at managing social capital to the development of sustainable communities. The study used a qualitative research methodology by phenomenology, study concepts and processes in knowledge related to the people in the community. Reflections feelings, notions and past experiences. The behavior of individuals expressed directly by depth interview by Sampling of the population of the main contributors to the villagers of Baan Don Ma kham total 15 persons. And observant and study from Documents. The results showed that the management of community social capital Baan Don Ma Kham, causing a network of people who want to develop a sustainable community living, by residents participate in activities together, join the planning and resolve problems in the community. The villagers in Baan Don Ma Kham love to living in the community and make a better relationship between the people in the community for reducing residents conflicts in the community and easier develop a sustainable community. There was a social capital management of villagers in the Baan Don Ma Kham community for sustainable development which were 1) Monthly meeting that each household must sent their representative to join at least 1 person for all households' thorough information acknowledgement and united participation in the meeting discussion to avoid any problems that may have after the meeting decision for equality of all villagers and to exchange their cognizance. 2) Co-performed activities in Baan Don Ma Kham community that the community resources were managed by community leader and villagers with their united participation alacrity following their development plan for all villagers' highest benefits 3) Their success after co-participation of the community leader and all villagers were; being a community model in activities co-participation pattern for nearby neighbor communities to learn for successful communities' co-participation achievement as planned and sustainable development of community as requirements of the villagers. The result of this study can be used as a model to improve a community for their development to achieve the communities' villagers' requirements and for benefit of villagers in the Baan Don Ma Kham community that brought them to success and be able to sustain their self-reliance.

คำสำคัญ : ทุนทางสังคม การมีส่วนร่วม การเรียนรู้ของชุมชน การจัดการ

Key Words : Social Capital, Participation, The Community Learning, Management

บทนำ

การพัฒนาประเทศไปสู่ความทันสมัย ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่สังคมไทยอย่างมากในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้วิถีความเป็นอยู่ของคนไทยเปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนา จากสังคมแบบชนบทกลับเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมอุตสาหกรรม ที่ทุกคนต้องแข่งขันกันเพื่อความอยู่รอดของตนเอง ซึ่งบางคนคิดว่าการพัฒนาเป็นการการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ หรือการทำให้ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่

อย่างเป็นระบบ แต่ในปัจจุบันการพัฒนาก็ไม่ได้ทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่าเสมอไป เพราะในปัจจุบันการพัฒนาก็เป็นการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น แต่สิ่งที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วนกลับไม่ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น อาทิ ปัญหาหาเสพติด ปัญหาความยากจน ปัญหาการศึกษา ปัญหาครอบครัว เป็นต้น เป็นปัญหาที่ต้องการการพัฒนาจากรัฐบาลเป็นอย่างมากเนื่องจากมีผลกระทบต่อสังคมแต่ไม่ได้รับงบประมาณในการช่วยเหลืออย่างเพียงพอจากรัฐบาล จึงทำให้คนไทยทุกคนต้องร่วมมือกันเพื่อช่วยกันขจัดปัญหาภายในสังคมให้หมดไป การเกิดความยั่งยืนของสังคมชนบทขึ้นอยู่กับการมีองค์กร

และกระบวนการการเรียนรู้ของประชาชน การมีองค์กร ทำให้พลังเพิ่มขึ้นและมีความยั่งยืน โดยเป็นกลไกของการเรียนรู้ร่วมกันและการจัดการ (1)

การพัฒนาชุมชนไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ทุนทรัพย์มากมายในการพัฒนาแต่สิ่งสำคัญอยู่ที่ทุกคนร่วมมือร่วมใจกันในการพัฒนาจะทำให้ชุมชนเข้มแข็ง คนที่อยู่อาศัยภายในชุมชนจะมีความสงบสุขตามไปด้วย โดยการนำ “ทุนทางสังคม” ที่มีอยู่แล้วภายในชุมชนเข้ามาใช้ในการพัฒนาชุมชน ทุนทางสังคมเป็นนามธรรมที่ไม่อาจนับออกมาว่ามีมูลค่าเท่าใด แต่มีความรู้สึกว่ามีอยู่ในสังคม ซึ่งน่าจะมีอยู่หลายประเภทและมีรายละเอียดมากมาย สิ่งที่เราเรียกว่า ทุนทางสังคมนั้น มีอยู่ในทุกสังคมแต่มีมากน้อยต่างกัน และเป็นทุนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกว่า “มีพอ” “มีคุณธรรม” “รู้จักแบ่งปัน (2) เสมือนธรรมชาติพื้นฐานที่มีอยู่ในแต่ละสังคม ที่จะก่อให้เกิดการกระทำที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน อาทิ การจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เป็นชุมชนที่นำ “ทุนทางสังคม” เข้ามาใช้ในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

องค์กรชุมชนเกิดขึ้นโดยกระบวนการที่คนในชุมชนมาประชุม ปรึกษาหารือกันซ้ำแล้วซ้ำอีก จนปรากฏตัวผู้นำตามธรรมชาติ มีการจัดการองค์กรมีการวิเคราะห์ปัญหา วินิจฉัยปัญหา วิเคราะห์ทางเลือกและตัดสินใจทางเลือกได้ถูกต้อง (3) โดยการร่วมกลุ่มของประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในชุมชนช่วยกันพัฒนาชุมชนที่อาศัยอยู่ให้เจริญหรือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงชุมชนให้ดีขึ้น โดยการร่วมมือของคนภายในชุมชน เพื่อพัฒนาชุมชนให้มีคุณภาพตามความต้องการของประชาชนที่จะไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาศัยอยู่ แต่เป็นการพัฒนาให้ดีขึ้นเพื่อคนในชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ หรือช่วยตนเองได้ ในการคิด ตัดสินใจและการดำเนินการแก้ไขปัญหาตลอดจนการตอบสนองความต้องการของตนเองและส่วนรวม โดยชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เป็นชุมชนที่มีการพัฒนาชุมชนให้มีคุณภาพอยู่เสมอ โดยความร่วมมือของคนภายในชุมชนที่ต้องการพัฒนาชุมชนให้มีคุณภาพตามความต้องการของประชาชน และเพื่อให้ชุมชนยั่งยืนตลอดไป ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึง

มีความประสงค์ในการศึกษาถึง การจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการพัฒนาชุมชน ด้วยความร่วมมือร่วมใจและความสามัคคีของชาวบ้านในชุมชนบ้านดอนมะขามเป็นแรงขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนต่อไป

ชุมชนบ้านดอนมะขามเป็นชุมชนที่มีขนาดเล็ก มี 207 ครัวเรือน มีประชากรอาศัยอยู่ทั้งหมด 612 มีสภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม และมีที่ราบเชิงเขาเป็นบางส่วน มีคลองชลประทานไหลผ่านพื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะแก่การทำเกษตร ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม อาศัยกันแบบพี่น้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการจัดการประชุมทุกวันเสาร์เพื่อให้ประชาชนได้ออกมาแสดงความคิดเห็นและร่วมกิจกรรม เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในชุมชนและช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างประชาชน โดยมีผู้ใหญ่บ้านเป็นคนกลางในการดูแลและแก้ไขปัญหาพร้อมกับประชาชนภายในชุมชน จนได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลงานดีเด่นระดับจังหวัด ด้านการป้องกันและลดอุบัติเหตุ ประจำปี 2550 ศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชนระดับดีเด่น ประจำปี 2554 และประกาศเกียรติคุณสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ในการจัดกิจกรรมรวมพลังสตรี เทิดพระเกียรติ 60 ปี ครองราชย์พ่อของแผ่นดิน เป็นเครื่องหมายแสดงความสำเร็จของชุมชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจว่า ชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในการจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ทุนทางสังคมของชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาการจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีการดำเนินงาน

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีวิทยาปรากฏการณ์วิทยาเป็นการศึกษาแนวคิดและกระบวนการในด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับคนภายในชุมชน การสะท้อนความรู้ ความคิด และประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมา เป็นการค้นหาวัตถุกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาโดยตรง โดยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการควบคู่กับการจดบันทึกภาคสนาม (Field Note) เพื่อสรุปประเด็นในการสัมภาษณ์ และทำให้ไม่หลงประเด็น ซึ่งทำให้ได้เรื่องตรงตามความต้องการของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้ร่างแนวทางการสัมภาษณ์และเป็นผู้สัมภาษณ์เอง คำถามในการสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบเปิดกว้างๆ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็น และไม่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่ไว้วางใจในการตอบคำถาม โดยผู้วิจัยทำหน้าที่สัมภาษณ์จะเป็นคนโยนเข้าให้ประเด็นหลักให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้วิจัยรู้ถึงวัตถุประสงค์ที่ทำวิจัยเป็นอย่างดีอยู่แล้ว โดยกระทำในลักษณะการตะล่อมถาม (Probe) เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงออกมาเฉพาะจุด โดยผู้ให้ข้อมูลหลักคือชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านดอนมะขาม เพื่อให้ได้ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับวิถีการดำรงชีวิตของคนในชุมชน กระบวนการพัฒนาชุมชนบ้านดอนมะขามในการนำทุนทางสังคมเข้ามาใช้ในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง และวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) โดยที่ผู้วิจัยเข้าไปสังเกตกลุ่มคนที่ต้องการศึกษา โดยมีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกอย่างของชุมชน ซึ่งเป็นวิธีที่จะทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจวิถีชีวิตของผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชน และสามารถศึกษาวิจัยได้อย่างเต็มที่ จึงจำเป็นที่จะต้องเข้ามาทำกิจกรรมร่วมกับคนในชุมชน เพื่อให้รู้ถึงการทำกิจกรรมร่วมกันของประชาชนภายในชุมชน ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น และการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาประกอบการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการทำวิจัย คือ ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านดอนมะขามจำนวน 15 คน สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้ใหญ่บ้าน 1 คน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน

คือหัวหน้ากลุ่มในการก่อตั้งเครือข่ายเพื่อการพัฒนาชุมชนบ้านดอนมะขามให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน และเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยของชุมชนให้สงบสุข

กลุ่มที่ 2 ประชากร 6 คน คือผู้ที่อาศัยอยู่ภายในชุมชนบ้านดอนมะขามและคนที่ เป็นสมาชิกในเครือข่ายชุมชนบ้านดอนมะขาม ในการวิจัยเชิงคุณภาพเรียกผู้ถูกศึกษาว่าประชากรและเจาะจงบางคนมาเป็นผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น

กลุ่มที่ 3 ประชาชนชาวบ้าน 5 คน คือผู้ที่มีประสบการณ์ และได้ประสบเหตุการณ์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษามากพอสมควรและอาศัยอยู่ในสถานที่คือชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยประกอบด้วย ผู้วิจัยนับเป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย และเป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง เพราะการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมผัสกับผู้ให้ข้อมูลโดยตรง ดังนั้นผู้วิจัยต้องมีการเตรียมความพร้อมก่อนการสัมภาษณ์ ทั้งในการทักษะและความรู้ในการสัมภาษณ์ โดยก่อนที่จะลงไปสัมภาษณ์ชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขามนั้น ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อม โดยการศึกษาข้อมูลของชุมชนบ้านดอนมะขามอย่างละเอียดจากเอกสาร และกิจกรรมต่างๆ ที่ชาวบ้านทำร่วมกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเข้าไปสัมภาษณ์ชาวบ้านได้ราบรื่น และไม่ทำให้ชาวบ้านเกิดความกลัวในการที่จะตอบคำถาม ซึ่งการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์ในรูปของการพูดคุยระหว่างชาวบ้านและผู้วิจัย โดยผู้วิจัยจะถามข้อมูลทั่วไปและมีการสอดแทรกคำถามเข้าไปในหัวข้อการพูดคุยด้วย เพื่อลดปัญหาความกดดันให้แก่ชาวบ้าน และทำให้ชาวบ้านไว้วางใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้สัมภาษณ์

แนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เป็นแนวคำถามแบบเปิดกว้างเพื่อต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็น และไม่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกกลัวในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งแนวคำถามจะเป็นการถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประวัติความเป็นมาของชุมชน และการบริหารจัดการชุมชนให้ประสบผลสำเร็จจนเป็นชุมชนต้นที่เข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน

เครื่องบันทึกเสียงเพื่อใช้บันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับบุคคลทั้งนี้เพื่อตรวจสอบความ

คลาดเคลื่อนของข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบตามที่ผู้วิจัยต้องการ การบันทึกเสียงในระหว่างการสัมภาษณ์จะทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างราบรื่น โดยไม่ต้องมีการหยุดพักในระหว่างการแสดงความคิดเห็น เพราะอาจจะทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่เชื่อมโยงต่อกัน

เครื่องมือช่วยจดบันทึก คือสมุดและปากกาสำหรับจดบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์มีลักษณะคล้ายกับแบบบันทึกข้อมูล โดยในสมุดบันทึกข้อมูลผู้วิจัยจดบันทึกข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล อาทิ ชื่อผู้ให้ข้อมูล สถานที่ทำงาน อายุรวมทั้งที่อยู่ติดต่อได้ นอกจากบันทึกข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลักแล้วผู้วิจัยยังต้องบันทึกข้อมูลในภาคสนามในรายละเอียดต่างๆ ที่ปรากฏในแต่ละวัน เพื่อช่วยเตือนความจำว่าผู้วิจัยต้องนำรายละเอียดที่จดในสมุดบันทึกไปใช้ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

กล้องถ่ายภาพดิจิทัล เก็บข้อมูลภาพในการบรรยายภาคขั้นตอนและกระบวนการที่ดำเนินกิจกรรมร่วมกันและผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขาม ก่อนการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขาม ผู้วิจัยได้ทำหนังสือเพื่อขออนุญาตลงพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยให้แก่ผู้นำชุมชนและชาวบ้านในชุมชนบ้านดอนมะขาม เพื่อแจ้งให้ชาวบ้านทราบและเพื่อขอความร่วมมือในการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อทำการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาคือ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation Method) คือ 1) ตรวจสอบแหล่งข้อมูลจากแหล่งเวลา โดยผู้วิจัยจะสังเกตและสัมภาษณ์ในเรื่องเดียวกัน แต่ต่างเวลา 2) ตรวจสอบแหล่งข้อมูลจากแหล่งสถานที่ โดยผู้วิจัยจะสังเกตและสัมภาษณ์ในเรื่องเดียวกัน แต่ต่างสถานที่กัน และ 3) ตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งบุคคล ผู้วิจัยจะสังเกตและสัมภาษณ์ในเรื่องเดียวกันแต่ต่างบุคคล โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) นั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้การ

สังเกตควบคู่การสัมภาษณ์ การสอบถามข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ปราชญ์ชาวบ้าน และประชาชน ในเรื่องที่เป็นประเด็นเดียวกัน พร้อมกับสังเกตวิถีชีวิต พฤติกรรมการดำรงชีวิตของคนในชุมชน ผู้วิจัยต้องศึกษาค้นคว้าจนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการวิจัย และได้รับความคิดเห็นในเรื่องนั้นออกมา (Shared Subjectivity) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถามซ้ำคือการพิจารณาข้อมูลที่เก็บมาได้ หากข้อมูลใดเป็นที่น่าสนใจ ผู้วิจัยจะตรวจสอบความเที่ยงตรงภายในด้วยการถามอีกครั้งหนึ่งหลังจากนั้นได้สรุปผลการวิจัยและเขียนรายงานผลการศึกษาวิจัยต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้คำนึงถึงความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของข้อมูลเป็นหลัก การวิเคราะห์ข้อมูลในภาคสนามนี้จะเริ่มต้นดำเนินการตั้งแต่วันแรกที่ลงพื้นที่ จนถึงวันสุดท้ายที่วิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นจากการสัมภาษณ์ทันทีขณะเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่ศึกษา โดยผู้วิจัยได้จดบันทึกประเด็นสำคัญขณะสัมภาษณ์ไว้และบันทึกภาพเพื่อนำไปใช้ประกอบกับข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ สอบถาม รวมทั้งฟังจากเครื่องบันทึกเสียงซ้ำหลังการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลเรื่องเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลายแห่ง ซึ่งได้กระทำภายหลังจากการสัมภาษณ์ทุกครั้ง แล้วนำไปถอดบันทึกคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำแต่ละลายภายหลังกลับจากพื้นที่อีกครั้งหนึ่ง ผู้วิจัยได้สร้างมโนทัศน์ (Concept) ของข้อมูลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันในรูปของข้อความ (Statement) และจัดหมวดหมู่ของมโนทัศน์เพื่อหาความสัมพันธ์เชื่อมโยงเชิงเหตุผล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการกำหนดข้อมูลโดยการกำหนดรหัส (Code) แยกเป็นหมวดหมู่ (Code Mapping) และเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของแต่ละมโนทัศน์ จัดหมวดหมู่ให้แก่มโนทัศน์ต่างๆ เพื่อง่ายต่อการสืบค้น เป็นการตรวจสอบความเพียงพอและความตรงของข้อมูล หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเลือกให้ข้อมูลสำคัญคนต่อไป โดยผู้วิจัยเชื่อว่าสามารถให้ข้อมูลที่มีความแตกต่างไปจากมิติ (Dimensions) และคุณสมบัติ (Properties) ของกลุ่มมโนทัศน์ที่พบจากการสัมภาษณ์ที่ผ่านไปแล้ว นอกจากนี้การเลือกผู้ตอบรายต่อไปยังคำนึงถึงความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมโนทัศน์ต่างๆ โดยเปรียบเทียบ (Comparative Case) เพื่อ

ตรวจสอบความถูกต้อง (Verify) โดยวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มจนไม่สามารถปรับเปลี่ยนข้อเสนอเชิงทฤษฎี (Theoretical Generalization) ที่ได้มาอีกต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้คำนึงถึงความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของข้อมูลเป็นหลัก ทั้งนี้โดยตั้งอยู่บนความถูกต้อง ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบ ในการทำวิจัย (4) หลังจากนั้นจึงได้สรุปผลการวิจัยและเขียนรายงานผลการศึกษาออกมาเป็นบทต่างๆ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาการจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม การเกิดขึ้นของทุนทางสังคมที่เกิดขึ้นภายในชุมชน ได้มีทุนที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมร่วมกันของชาวบ้าน ซึ่งทุนทางสังคมที่เกิดขึ้นเกิดจาก ความสามัคคี ความไว้วางใจ ความเชื่อใจ การเสียสละ ความศรัทธา ความมีน้ำใจ เป็นต้น เป็นทุนทางสังคมที่เกิดขึ้นมาเอง โดยที่ไม่ต้องสร้างให้เกิดขึ้น ซึ่งชาวบ้านในชุมชนบ้านดอนมะขามมีทุนทางสังคมอยู่แล้ว ทุนทางสังคมเกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกันของชาวบ้านจากการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชาวบ้านในชุมชน ก่อเกิดเป็นทุนทางสังคมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนให้ดียิ่งขึ้น ทุนทางสังคมที่เกิดขึ้นในชุมชนบ้านดอนมะขาม มีดังนี้

การรวมกลุ่ม ชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลดอนตาเพชร อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีการรวมตัวของชาวบ้านจนเกิดเป็นเครือข่ายระหว่างกันของบุคคล ซึ่งประกอบกันขึ้นเป็น ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จักกัน การเกื้อหนุนระหว่างกันของคนในชุมชนเพื่อรวมพลังกันในการพัฒนาชุมชนให้ชาวบ้านทุกคนในชุมชน “อยู่ดีมีสุข” เป็นความสุขที่ชาวบ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจากการพัฒนาชุมชนให้มีทัศนียภาพที่ดี เพื่อป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดแก่ชาวบ้าน และชาวบ้านไม่ต้องทำงานหนักเหมือนแต่ก่อน เพราะภายในชุมชนบ้านดอนมะขามได้มีกิจกรรมให้ชาวบ้านได้ทำ เพื่อหารายได้เพิ่ม คือการรวมกลุ่มของชาวบ้านทำพวงมาลัยดอกไม้จันทน์เพื่อเป็นการหารายได้เสริมให้แก่ชาวบ้าน ในช่วงที่โรคโควิด-19 ระบาดแล้วไม่สามารถทำการเกษตรได้ เพื่อช่วยลดปัญหาหนี้สินของชาวบ้านให้น้อยลง และหมดไปในที่สุด

การบริหารจัดการ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ต้องมีการกำหนดแผนงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้การบริหารจัดการที่เหมาะสมกับสภาพชุมชนบ้านดอนมะขาม มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกลุ่มอย่างแน่นอน รวมทั้งมีแนวทางการปฏิบัติที่ผสมผสานระหว่างภาครัฐกับแนวทางการปฏิบัติของการร่วมคิดและวางแผนของชาวบ้าน การจัดการทุนทางสังคมของชาวบ้านตามที่ได้ลงไปศึกษา ชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขามมีการจัดการโดยชาวบ้านร่วมกันคิดวางแผน โดยมีผู้นำของชุมชนเป็นคนกลางในการประสานความคิดของชาวบ้านในชุมชนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งของชาวบ้านในชุมชน และเพื่อความเสมอภาคกันของชาวบ้านในการแสดงความคิดเห็น หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ชาวบ้านต้องการในการพัฒนาชุมชนของตนเองให้ดีขึ้น โดยการจัดการของชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขามมีการจัดการพัฒนาชุมชนจากความเป็นอยู่ของชาวบ้านในชุมชน โดยภายในชุมชนได้มีการน้อมนำปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” เข้ามาใช้ในการดำเนินชีวิตของชาวบ้าน เพื่อให้ชาวบ้านในชุมชนบ้านดอนมะขามรู้จักพอใจในสิ่งที่มีอยู่มีการทำบัญชีรายรับรายจ่ายเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เพื่อลดปัญหาหนี้สินที่เกิดขึ้น ทำให้ชาวบ้านสามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน

กระบวนการจัดการทุนทางสังคม การจัดการทุนทางสังคมของชุมชนบ้านดอนมะขาม เกิดขึ้นโดยการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในชุมชน ทั้งผู้นำชุมชนและชาวบ้านที่อาศัยภายในชุมชน ในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน ทำให้เกิดการคิด การแก้ไขปัญหา สร้างแนวทางในการดำเนินชีวิตของชาวบ้านในชุมชนเพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ โดยการนำทุนที่อยู่ในสังคมมาใช้ในการดำเนินชีวิตและการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืน จากการศึกษาการจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม มีกระบวนการจัดการดังนี้

1. ระบบคิด ส่วนที่มีมาแต่เดิมของชาวบ้านในชุมชนบ้านดอนมะขาม เช่น ความเชื่อ ศรัทธา ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม กฎมณียา เป็นด้านการเอื้ออาทรต่อกัน มีการต่างตอบแทนกัน มีความไว้วางใจระหว่างกัน และมีความสามัคคีกัน ซึ่งก่อให้เกิดความคิดใน

การทำงานร่วมกันของชาวบ้าน เพื่อพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น จากระบบความคิดของชาวบ้านที่อยู่อยู่แล้ว และส่วนที่เกิดขึ้นใหม่หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนในปัจจุบัน ซึ่งก็รวมทั้งความเชื่อ ศรัทธา ค่านิยม หรือขนบธรรมเนียมปฏิบัติแบบใหม่ การเอื้ออาทรต่อกัน มีการต่างตอบแทนกัน มีความไว้วางใจระหว่างกัน และมีความสามัคคีกัน ฯลฯ เป็นระบบความคิดที่ได้มาจากการเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนต่อไป

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย ระบบเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยและสิ่งแวดล้อมที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำชุมชนและชาวบ้านที่ต้องวางแผนรับมือกับระบบเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ดี เพื่อให้ชาวบ้านทุกคนได้อาศัยอยู่ภายในชุมชนบ้านดอนมะขามได้อย่างมีความสุข ระบบการเมือง การเมืองนับว่ามีอิทธิพลเหนือการควบคุมของทุกคน ที่มีผลกระทบต่อชาวบ้านเนื่องจากในปัจจุบันนักธุรกิจพยายามเข้ามามีบทบาททางการเมือง เพื่อจะได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตรากฎหมายข้อบังคับต่างๆ และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจของตนเอง จึงทำให้มีผลกระทบต่อชาวบ้านที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ทำให้ถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ และระบบสิ่งแวดล้อมกับระบบวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดว่าสภาพสังคมและวัฒนธรรมในลักษณะนี้เหมาะสมที่จะดำเนินชีวิตแบบใด เพื่อให้ชุมชนและชาวบ้านสามารถอยู่ร่วมกันได้

3. วิธีปฏิบัติ การเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน การทำกิจกรรมร่วมกันของชาวบ้านจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกันระหว่างชาวบ้าน เพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง ในการคิด วางแผน แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนให้ดีขึ้น โดยการทำงานด้วยความเสียสละ มีส่วนร่วมในกิจกรรม การทำงานร่วมกันบ้างครั้ง เราต้องยอมเสียสละเวลาส่วนตัวในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น เพื่อช่วยกันพัฒนาชุมชนของตนเองให้ดีขึ้น เพราะการพัฒนาชุมชนนั้น ไม่สามารถทำเพียงคนเดียวได้ จำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือของชาวบ้านทุกคนภายในชุมชนให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมร่วมกัน และควรทำงานด้วยความโปร่งใส เพื่อลดปัญหาที่จะตามมา เพราะการทำงานแบบโปร่งใสทุกคนสามารถตรวจสอบได้ จะเป็นผลดีต่อตัวผู้ทำเองและผลงานที่ทำก็เป็นงานที่

ทุกคนยอมรับ และจะทำให้ผู้อื่นเชื่อถือในการทำงานของเรามากขึ้น เพราะในสังคมในปัจจุบันนี้แทบจะหาความโปร่งใสไม่ได้ ดังนั้นควรเริ่มปลูกฝังให้แก่เยาวชนของเราตั้งแต่ตอนนี้ เมื่อเขาเติบโตขึ้นเขาจะได้ซึ่งการทำงานที่สุจริตและเป็นประโยชน์ต่อสังคมต่อไป ซึ่งการทำงานที่ดีต้องรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการทำงานที่ไม่ไปกระทบต่อสังคมให้ต้องเสื่อมเสีย อย่างการพัฒนาชุมชนเราจะพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม หรือการต่อเติมให้ดีขึ้น โดยที่การทำงานของชาวบ้านที่ลงมือร่วมกันทำออกมานั้นจะไม่มีผลกระทบต่อชุมชนและสังคมให้เสื่อมเสีย ทำให้ชาวบ้านมีความไว้วางใจต่อกันในการทำงาน เพราะทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ผลที่ตามมาคืองานที่ออกมามีประสิทธิภาพตามที่ต้องการ เกิดความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานร่วมกัน เพราะความไว้วางใจกันจะทำให้เราเชื่อมั่นในตัวของผู้ที่ทำงานร่วมกับเรา จะทำให้เราวางแผน แก้ไขปัญหาร่วมกัน มากกว่าจะมาแข่งขันกันเอง

4. ผลที่ได้รับจากการรวมกลุ่ม ลดปัญหาการอยู่ร่วมกันของคนภายในชุมชน เพราะการอยู่ร่วมกันของชาวบ้านหลายๆ คนที่มีความคิดที่แตกต่างกัน ก็ทำให้เกิดปัญหาขึ้นมาได้ถ้าเราไม่หันหน้าเข้ามาคุยกัน แต่ถ้าเรามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในชุมชนก็จะทำให้เราทุกคนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ร่วมมือกันพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนต่อไป ลดปัญหาต่างๆ ที่จะเข้ามาภายในชุมชน เพราะทุกคนให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือและป้องกัน เกิดการเพิ่มขึ้นของทุนทางสังคมภายในชุมชน การทำกิจกรรมร่วมกันของชาวบ้านจะทำให้เกิดทุนทางสังคมเกิดขึ้นมา โดยที่เราไม่จำเป็นต้องไปสร้างให้เกิดขึ้นมา ซึ่งทุนทางสังคมที่มีอยู่ภายในชุมชนบ้านดอนมะขามเป็นทุนที่เกิดจากความสัมพันธ์ของชาวบ้าน และการมีผู้นำที่มีความสามารถทั้งด้านความคิด ความการทำงาน เพื่อจะได้พัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนต่อไป โดยการพัฒนานี้จำเป็นต้องทำอย่างยั่งยืนที่ทุกคนจะต้องร่วมมือกันในการดูแลทรัพยากรที่มีอยู่ภายในชุมชนให้ดีขึ้น โดยการกระจายทรัพยากรที่มีอยู่ให้ครอบคลุมทั้งทั้งชุมชน ทุกคนสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในชุมชนได้อย่างทั่วถึงทุกคน เพื่อประโยชน์ต่อตนเองและชุมชน ก่อให้เกิดการระดมปัญญา การทำกิจกรรมร่วมกันของชาวบ้านนั้นจะนำมาซึ่งความคิด การวางแผน การแก้ไขปัญหา จากความรู้

ความสามารถและประสบการณ์ที่ผ่านมาทำให้ชาวบ้านเกิดปัญญาในการการร่วมระดมความคิดเพื่อช่วยกันพัฒนาชุมชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ภายในสังคมในปัจจุบัน

การจัดการชุมชนบ้านดอนมะขามมีขั้นตอนการจัดการ เพื่อให้ชาวบ้านตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมกลุ่มกันเพื่อพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืน โดยการปฏิบัติดังนี้

1. มีการประชุมประจำเดือนทุกเดือน โดยที่ชุมชนบ้านดอนมะขามเลือกประชุมทุกวันที่ 10 ของทุกเดือน โดยการประชุมนั้นแต่ละบ้านจะต้องส่งตัวแทนเพื่อเข้าร่วมการประชุมหลังคาละ 1 คน เพื่อให้ได้รับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง และเพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นโดยพร้อมเพรียงกัน จะได้ไม่เกิดปัญหาตามมาหลังตัดสินใจร่วมกัน เพื่อความเสมอภาคของชาวบ้านทุกคน จะได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจร่วมกัน

2. การลงมือปฏิบัติในการทำกิจกรรมร่วมกัน ภายในชุมชนบ้านดอนมะขามชาวบ้านมีความกระตือรือร้นในการให้ความร่วมมือ แลผู้นำชุมชนนัดวันและเวลา เมื่อถึงกำหนดการในการดำเนินกิจกรรมชาวบ้านก็จะมาร่วมทำกิจกรรมเกือบทั้งชุมชน เพราะชาวบ้านทุกคนในชุมชนต่างมีความต้องการเห็นชุมชนของตนเองเป็นชุมชนที่มีการพัฒนาให้ดีขึ้นจากที่เป็นอยู่ โดยมีผู้นำและชาวบ้านร่วมกันจัดการทรัพยากรภายในชุมชนให้ได้รับการพัฒนาไปในแนวทางที่ตามีวางแผนไว้ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อทุกคนในชุมชนมากที่สุด

3. ความสำเร็จหลังจากการร่วมมือกันของผู้นำชุมชนและชาวบ้านทุกคนคือ การได้เป็นชุมชนตัวอย่างในการร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน โดยชุมชนบ้านดอนมะขามเป็นแบบอย่างให้ชุมชนใกล้เคียงได้ดูเป็นแบบอย่างในการร่วมทำกิจกรรมร่วมกัน และประสบผลสำเร็จตามที่ชาวบ้านกำหนดไว้และชุมชนได้รับการพัฒนาให้ยั่งยืนมาที่ชาวบ้านต้องการ เป็นการร่วมมือกันเพื่อความเป็นอยู่ของชาวบ้านทุกคนที่ต้องการให้ทุกคนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความรู้เพิ่มขึ้น เพราะในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจำเป็นอย่างยิ่งที่ชาวบ้านทุกคนต้องมีความรู้เพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้ไม่ถูกผู้อื่นเอาเปรียบได้

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าการจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอฟนเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เกิดขึ้นจากชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืน เกิดการรวมกลุ่มและมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจากปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ คือ มีการรวมกลุ่ม มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ชุมชนมีผู้นำที่มีศักยภาพ และเป็นชุมชนที่มีการเรียนรู้สู่การพึ่งพาตนเอง ซึ่งถือว่าชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขามประสบความสำเร็จ ในการจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยความร่วมมือของชาวบ้านในชุมชนอย่างแท้จริง ดังนี้

1. การเกิดทุนทางสังคมของชุมชนบ้านดอนมะขาม นั้น เริ่มเกิดตั้งแต่การรวมกลุ่มของชาวบ้านในการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืน จากการทำกิจกรรมต่างๆ จนก่อเกิดเป็นเครือข่าย ทำให้กลุ่มมีความเข้มแข็งจนกลายเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ ได้จากความคิดเห็นของชาวบ้านในชุมชนร่วมคิด และวางแผนในการแก้ไขปัญหาหารือกัน (5) ที่กล่าวถึงทุนทางสังคมในความหมายที่กว้าง อาจจะมองครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ทั้งที่เป็นในระดับปัจเจกชน กลุ่ม องค์กร ชุมชนและเครือข่าย ทุนทางสังคมในความหมายแบบกว้างนี้ จะมุ่งเน้นที่ทรัพยากรหรือทุนประเภทอื่นๆ ที่มีอยู่ในชุมชน หรือสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน สามารถสร้างพลังให้เกิดแก่ชุมชน หรือทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งได้ หากเราสามารถสร้างหรือจัดหาทุนประเภทต่างๆ ที่สามารถทำให้ชุมชนมีพลังและมีความเข้มแข็งสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างจริงจังและยั่งยืนสอดคล้องกับ (6) เนื่องจากในปัจจุบันแทบทุกชุมชนมีองค์กรชาวบ้านดำเนินกิจกรรมพัฒนาต่างๆ อยู่แล้ว ที่ทั้งองค์กรชาวบ้านที่ถูกจัดตั้งโดยภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้นำชาวบ้านจัดตั้งขึ้นเอง กิจกรรมพัฒนาที่ดำเนินการก็มีทั้งในส่วนที่ประสบผลสำเร็จและล้มเหลว โดยชุมชนบ้านดอนมะขามได้มีการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนจากการเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ (7) ทุนทางสังคมจะครอบคลุมบริบทขององค์กรหรือสถาบันต่างๆ ซึ่งจะเป็น

ความสัมพันธ์ที่อยู่ภายใต้โครงสร้างแบบเป็นทางการ อาทิ รูปแบบของการปกครอง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับกฎหมาย ระบบความคิด ความเชื่อที่สอดคล้องกับกฎหมายระดับของการกระจายอำนาจ และระดับการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การรวมกลุ่มกันของชาวบ้านในการทำกิจกรรมต่างๆ ทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน จากองค์กรภายนอกชุมชนที่เข้ามาให้ความรู้แก่ชาวบ้าน ทำให้เกิดความรู้เพิ่มมากขึ้น จนสามารถแก้ไขปัญหาที่เข้ามาในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (8) ได้อธิบายองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความเข้มแข็งของชุมชนว่า การที่ชุมชนเข้มแข็งได้นั้นต้องมีทุนทางทรัพยากร บุคคลที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะผู้นำที่มีอยู่ มีความหลากหลายในชุมชนทั้งผู้นำที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้นำชุมชนมีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ชาวบ้านและชุมชนหลุดพ้นปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่ชีวิตที่ดี ท่ามกลางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้นำที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ชาวบ้านในชุมชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เพราะการทำงานร่วมกันก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นำมาซึ่งความรู้ที่ชาวบ้านได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน มีกระบวนการทำงานแบบพึ่งพาอาศัยกัน อยู่กันแบบเครือญาติ ถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน (9) กล่าวว่า ชุมชนมีการพัฒนาที่มั่นคงและเข้มแข็งนั้น เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ ที่มีความรู้สึกต้องการรวมกลุ่มและความเป็นพรรคพวกเดียวกัน และต้องการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขเป็นการเรียนรู้เพื่อชีวิต ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ทำให้ชุมชนได้มีโอกาสคิดเองทำเองเป็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำกิจกรรม โดยมีปัจจัยส่งเสริมในเรื่องของผู้นำชุมชน ระบบความสัมพันธ์แบบเครือญาติ มีวัฒนธรรมประเพณี ที่ถ่ายทอดกันมา และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติร่วมกัน เป็นทุนที่มีอยู่ในชุมชน เป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการชุมชนให้มีศักยภาพเป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็ง

2. กระบวนการจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลคอนตาเพชร อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มของชาวบ้านที่มีความต้องการในการพัฒนาชุมชนที่อาศัยอยู่ จากการกระตุ้นของผู้นำชุมชน เป็นการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันของชาวบ้าน เพื่อพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนต่อไป จากการศึกษากระบวนการจัดการทุนทางสังคม

ของชุมชนบ้านดอนมะขาม (5)

2.1 ระบบคิด ชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขามมีทุนทางสังคมที่มีอยู่ในชุมชน เช่น ความเชื่อ ศรัทธา ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ฯลฯ การเอื้ออาทรต่อกัน มีการต่างตอบแทนกัน มีความไว้วางใจระหว่างกัน และมีความสามัคคีกัน และส่วนที่ได้จากการเรียนรู้ในปัจจุบัน เป็นระบบความคิดที่ทำให้ชาวบ้านมีการรวมกลุ่มกันเพื่อพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนต่อไป

2.2 ปัจจัยสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของชาวบ้านภายในชุมชนบ้านดอนมะขาม เช่น เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อชาวบ้านและชุมชน ที่ชาวบ้านต้องร่วมมือร่วมใจกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกัน เพราะเป็นปัจจัยที่จะทำให้ชุมชนมีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นชาวบ้านจำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2.3 วิถีปฏิบัติ เป็นส่วนที่สัมพันธ์กับส่วนที่เป็นระบบความคิด คือ เมื่อชาวบ้านรวมกลุ่ม หรือชุมชนมีระบบคิดเกี่ยวกับค่านิยมในการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ระบบความคิดดังกล่าวก็จะส่งผลให้ชาวบ้าน มีการปฏิบัติต่อกันด้วยความเอื้ออาทรและความร่วมมือกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น เพราะระบบความคิดจะทำให้ชาวบ้านมีการคิดวางแผนในการพัฒนาชุมชน จนนำวิธีที่ได้มาปฏิบัติเพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งขึ้น

2.4 ผลลัพธ์ หรือผลที่ได้รับจากการรวมกลุ่ม เป็นส่วนที่เกิดจากผลของการที่ชาวบ้านมีระบบคิดและวิถีปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในชุมชน หรือเป็นทุนในรูปแบบต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชาวบ้านในชุมชน อาทิ ทุนมนุษย์ ทุนทรัพยากรธรรมชาติ ทุนภูมิปัญญา เป็นต้น ซึ่งเป็นทุนที่มีอยู่ภายในชุมชนและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้

3. ปัจจัยที่ส่งเสริมการเกิดทุนทางสังคม ปัจจัยที่ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนบ้านดอนมะขามให้ยั่งยืน ประกอบด้วยปัจจัยภายในและภายนอกชุมชน โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดทุนทางสังคม คือ ทรัพยากรมนุษย์ หรือชาวบ้านเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดทุนทางสังคมร่วมกัน เพื่อต้องการพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น มีการบริหาร

จัดการชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพและเครือข่าย มีผู้นำชุมชนที่มีศักยภาพทำให้ชาวบ้านตระหนักถึงปัญหา ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในการพัฒนาชุมชน การจัดการที่ดีจำเป็นอย่างยิ่งที่ชาวบ้านทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เพื่อกระตุ้นให้ชาวบ้านเกิดความรักในชุมชน เกิดความเข้าใจในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและยั่งยืน โดยผ่านการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในชุมชนทุกคน มีการใช้ทุนทางสังคมในการพัฒนาชุมชน และแก้ไขปัญหา รวมทั้งมีเครือข่ายทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการพัฒนาศักยภาพของชาวบ้านและชุมชน จากปัจจัยดังกล่าว ทำให้การรวมกลุ่มของชาวบ้านส่งผลให้ชาวบ้านมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้จากประสบการณ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผสมผสานกับความรู้ที่ได้รับทางวิชาการ มาเป็นความรู้ให้ชาวบ้านวางแผนการพัฒนาชุมชนบ้านดอนมะขามให้ยั่งยืนต่อไป จากทรัพยากรที่มีอยู่ภายในชุมชนที่ชาวบ้านนำทุนทางสังคมที่มีอยู่ภายในชุมชน เช่น ความสามัคคี ความเชื่อใจ ความเสียสละ ความไว้วางใจ ฯลฯ มาเป็นทุนในการพัฒนาชุมชนให้ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านดอนมะขามมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนได้พัฒนาให้ยั่งยืนยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1.1 ชุมชนบ้านดอนมะขาม มีจุดเด่นที่เห็นได้ชัดเจนจากทุนทางสังคมที่มีอยู่ภายในชุมชนของชาวบ้าน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ชาวบ้านมีการรวมกลุ่มกัน เพื่อพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น จากความสัมพันธ์ที่ดีของชาวบ้าน และควรจะให้ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านดอนมะขามได้มีโอกาสไปร่วมงานหรือทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนอื่นให้บ่อยขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาพบว่า ควรมีการสนับสนุนและให้ความรู้แก่ชาวบ้านเพื่อนำไปดำเนินกิจกรรมของชาวบ้านอยู่เสมอ เพื่อให้ชาวบ้านมีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและชุมชนของชาวบ้านได้อย่างยั่งยืน

1.3 การรวมกลุ่มของชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขามควรมีการจัดการความรู้ หรือมีการสร้างศูนย์การเรียนรู้ชุมชน โดยการรวบรวมองค์ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือปราชญ์ชาวบ้าน เพื่อความยั่งยืน มารวบรวมเป็นหนังสือ เพื่อชาวบ้านคนอื่น ๆ ได้นำไปใช้เป็นแบบอย่าง และให้ถ่ายทอดการเรียนรู้ของชาวบ้านในชุมชนต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาชุมชนที่ประสบความสำเร็จในเรื่องการจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขาม หากมีการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในกลุ่มที่ไม่ประสบผลสำเร็จเพื่อศึกษาถึงสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้ชุมชนดังกล่าวไม่ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืน

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการรวมกลุ่มของชาวบ้านในการพัฒนาชุมชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาการรวมกลุ่มของชาวบ้านให้มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้แก้ไขปัญหามาตรังตามความต้องการของชาวบ้าน

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนและปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืน เพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพที่หลากหลายของการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนของชุมชนในพื้นที่ที่แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง การจัดการทุนทางสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนบ้านดอนมะขาม ตำบลดอนตาเพชร อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี สำเร็จได้ด้วย ความอนุเคราะห์ จากบุคคลหลายฝ่าย ทั้งนี้ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาชี้แนะทางการศึกษา คอยให้การดูแลและช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอด ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของคณะวิทยาการจัดการ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่คอยประสานงาน แนะนำให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา และมารดา ที่คอยให้กำลังใจ และสนับสนุนทางการศึกษาจนประสบความสำเร็จในการเรียนต่อปริญญาโท

ขอขอบคุณชาวบ้านชุมชนบ้านดอนมะขามทุกคน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์

เอกสารอ้างอิง

1. สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ. การพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้าน. ความหมายและองค์ประกอบขององค์กรชาวบ้าน; 2540 : 1.
2. ชาตรี เจริญศิริ. โครงการจัดสวัสดิการชุมชนเร่งด่วน 19 ล้านบาท นานได้เรียนรู้อะไร. เอกสารสรุปการเรียนรู้ลำดับที่ 1 นาน : สำนักงานกองทุนชุมชน จังหวัดน่าน มูลนิธิชัยกิจเมืองน่าน; 2543.
3. ประเวศ วะสี. องค์กรชุมชน ทางรอดของรัฐบาลและสังคมไทย. มติชนรายวัน 10 ธันวาคม; 2535.
4. พงษ์ เทียมศักดิ์. ปฏิสัมพันธ์ของการเรียนรู้ในชุมชนและโรงเรียน. (ปริญญาานิพนธ์ หลักสูตรพัฒนศึกษา ศาสตร). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2543.
5. วรวิทย์ โรมรัตน์พันธ์. กรอบแนวคิดและกระบวนการทุนทางสังคม. ทุนทางสังคม; 2548 : 71.
6. สมพันธ์ เตชะอธิก. การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อพัฒนากระบวนการสืบทอดตำแหน่งผู้นำในชุมชนที่มีอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ : กรณีศึกษา ชุมชนบ้านแม่คองซ้าย อำเภอยางตลาด จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2540.
7. Bain,K.and Hicks,N. Building Social Capital and Reaching out to Excluded Groups : The Challenge of Partnership. Paper Presented at CELAM Meeting on the Struggle Against Poverty Towards the Turn of the Millennium, Washington DC. 1998.
8. ชีระพงษ์ แก้วมหายัง. กระบวนการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง ประชาสังคม; 2543 : 27.
9. ศักดิ์สกุล บุญมา. การสร้างความเข้มแข็งโดยชุมชนมีส่วนร่วม บ้านเกาะพิทักษ์ ตำบลบางน้ำจืด อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2552.



KKU isr.j. 2014; 2(2) : 131-140

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

การส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิกในกระบวนวิชาฝึกปฏิบัติงานทางคลินิก 1 สำหรับนักศึกษาสาขาวิชากิจกรรมบำบัดคณะเทคนิคการแพทยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

The Improvement of Clinical Report Writing Skill Inoccupational Therapy Practice I For Occupational Therapy Students

สุจิตพร เลอศิลป์ (SuchitpornLersilp)^{1*} สุภาวดี พุฒิน้อย (SupawadeePutthinoi)¹
 นภาลัย ชัยมะหา (NapalaiChaimaha)²

¹ อาจารย์ประจำภาควิชากิจกรรมบำบัด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² นักกิจกรรมบำบัด ประจำภาควิชากิจกรรมบำบัด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

* Corresponding author: suchitporn.l@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

ทักษะการเขียนถือเป็นทักษะที่มีความสำคัญและสลับซับซ้อนมาก เนื่องจากการสื่อสารด้วยการเขียน ผู้เขียนต้องอาศัยกระบวนการคิดและเรียบเรียงแล้วจึงถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร การเขียนรายงานทางคลินิกต้องอาศัยทักษะการเขียนที่เป็นทางการ การศึกษารายงานนี้เป็นการศึกษาถึงทดลองแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิกในกระบวนวิชาฝึกปฏิบัติงานทางคลินิกซึ่งประกอบด้วยทักษะการเขียนรูปประโยคที่สมบูรณ์ และการเชื่อมโยงประโยคหรือเนื้อความทักษะการใช้ภาษา และศัพท์เทคนิคและทักษะการเขียนอ้างอิงหลักฐานสนับสนุน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิชากิจกรรมบำบัด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 22 คน โปรแกรมประกอบไปด้วยการพัฒนาทักษะการเขียนทางคลินิกระยะในการดำเนินการวิจัย 4 เดือน โดยอาศัยแบบบันทึกผลการเรียนรู้ของนักศึกษาและการสะท้อนผลการเรียนรู้จากการสนทนากลุ่ม ประเมินทักษะการเขียนทางคลินิกด้วยคะแนนความสามารถของการเขียนรายงานทางคลินิกผลการศึกษาพบว่าความสามารถของการเขียนรายงานทางคลินิกด้านการเขียนรูปประโยคที่สมบูรณ์ และการเชื่อมโยงประโยคหรือเนื้อความ และด้านการใช้ภาษา และศัพท์เทคนิค มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น โดยด้านการเขียนรายงานทางคลินิกด้านการเขียนรูปประโยคที่สมบูรณ์และการเชื่อมโยงประโยคหรือเนื้อความ มีร้อยละของความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นสูงสุด คือร้อยละ 91.03 รองลงมาคือด้านการใช้ภาษา และศัพท์เทคนิค แต่ในด้านการอ้างอิงหลักฐานสนับสนุน ไม่มีความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิกเพิ่มขึ้นจาก 1.33 เป็น 2.17 คิดเป็นร้อยละของความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 63.16 นอกจากนี้ นักศึกษายังสะท้อนความคิดเห็นออกมาเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 1 ด้านความคิดเห็นสนับสนุนต่อกระบวนการส่งเสริมทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิก ประเด็นที่ 2 ด้านประโยชน์ของกระบวนการส่งเสริมทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิก และประเด็นที่ 3 ด้านการเสนอแนวทางต่อกระบวนการส่งเสริมทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิก

คำสำคัญ ทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก การฝึกปฏิบัติงานทางคลินิก

Abstract

Clinical writing skill is important and complicated communication skill for students in clinical practice. The students are expected to be able to write plans and results in clinical report. The purpose of this study was to analyze and develop learning activity for improvement of clinical report writing skill and to analyze the effective of the learning activity for improvement of clinical report writing skill in the subject of Occupational Therapy Practice I for Third – Year Occupational Therapy students. Twenty-two participants were the Third – Year Occupational Therapy students who enrolled in the subject of Occupational Therapy Practice I, and were in the practical groups which the researchers were responsible. The research instruments included clinical report writing skill rubric form, learning log, and focus group interview. Results of this study found that the sentence structure and the conjunctions, and the language use and technical terms use had the difference percentage between the first and the final writing. But, it was not found the difference percentage between the first and the final writing in the evidence and reference support of writing skill. In fact, the sentence structure and the conjunctions had the highest of difference percentage (91.03%). However, the results presented that the mean of clinical report writing skill increased from 1.33 to be 2.17 and had the difference percentage 63.16%. In addition, the participants reflected three points about the learning activity for improvement of clinical report writing skill in the subject of Occupational Therapy Practice I. First, they agreed with the learning activity process for improvement of clinical report writing skill. Second, they presented the advantages of the learning activity process for improvement of clinical report writing skill. Finally, they gave some opinions about the ways to improve learning activity processes.

Keyword Clinical Writing Skill, Clinical Practice

บทนำ

ปรัชญาของหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา กิจกรรมบำบัด คือการผลิตนักกิจกรรมบำบัด ซึ่งเป็นบุคลากรหนึ่งในการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพในผู้รับบริการเด็ก ผู้ใหญ่ และผู้สูงอายุที่มีความบกพร่อง/พิการ เสื่อมสมรรถภาพทางด้านร่างกาย จิตสังคม พัฒนาการ การรับรู้ และการเรียนรู้ ซึ่งการจะผลิตบัณฑิตให้เป็นนักวิชาชีพทางกิจกรรมบำบัด จำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนผ่านประสบการณ์ตรง นั่นก็คือการที่นักศึกษาได้มีโอกาสในการเรียนรู้ผ่านกระบวนวิชาปฏิบัติการทางกิจกรรมบำบัด (Occupational Therapy Practice) โดยเฉพาะกระบวนวิชาปฏิบัติการทางกิจกรรมบำบัด 1 (Occupational Therapy Practice I) ที่นักศึกษาจะได้สัมผัสการปฏิบัติการในสถานการณ์จริงเป็นครั้งแรกและเริ่มประยุกต์ความรู้เชิงทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ (1)

แม้ว่าในกระบวนวิชาปฏิบัติการทางคลินิกจะเน้นการลงมือปฏิบัติ แต่สิ่งที่สะท้อนถึงผลการเรียนรู้จากการได้ลงมือปฏิบัติคือการกลั่นกรองความรู้ ความคิดออกมาในรูปแบบของการเขียน ซึ่ง Rosenblum (2) กล่าวว่า การเขียนถือเป็นความสามารถทางภาษา และการสื่อสารขั้นสูงที่มีความซับซ้อน ต้องอาศัยการบูรณาการทักษะที่เกี่ยวข้องหลายทักษะรวมทั้งจากการสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต จะพบว่าผู้จ้างงานส่วนใหญ่ไม่ได้มีความคาดหวังสูงเฉพาะต่อทักษะทางวิชาชีพของบัณฑิตเท่านั้น แต่ยังมีความต้องการให้บัณฑิตมีทักษะด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี โดยเฉพาะทักษะด้านการเขียน ซึ่งผู้ใช้บัณฑิตได้คาดหวังว่าต้องการให้อาจารย์ผู้สอนได้บ่มเพาะทักษะด้านการเขียนให้แก่บัณฑิต จนสามารถมีศิลปะของการเขียนเพื่อการสื่อสารได้อย่างประสบผลสำเร็จ (3) สอดคล้องกับความคาดหวังต่อผู้สำเร็จเป็นบัณฑิต และต่อผู้ที่ประกอบวิชาชีพในฐานะนักกิจกรรมบำบัด ซึ่งถูกคาดหวังความสามารถในการสื่อสาร

และทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในรูปแบบของการพูดและการเขียน โดยสามารถเลือกและปรับตัวในการใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมกับบริบทสังคม วัฒนธรรม และทันกับการเปลี่ยนแปลงไปของยุคสมัย (4) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในจุดประสงค์การเรียนรู้ของกระบวนการวิชาชีพปฏิบัติ การได้มั่งผลลัพท์ในเรื่องทักษะการปฏิบัติงานทางคลินิก จึงมักจะจัดประสบการณ์การเรียนรู้และกำหนดการวัดผลในมิติเชิงวิชาการ และเชิงวิชาชีพที่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ของกระบวนการวิชา แต่การจัดประสบการณ์และการวัดผลการเรียนรู้อย่างขาดในส่วนของการฝึกฝนในเรื่องทักษะการเขียนรายงาน ส่งผลให้นักศึกษามีทักษะทางด้านวิชาการและการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ แต่ยังคงขาดทักษะการแสดงผลทางคลินิก ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญในการสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายๆ ส่วน ได้แก่ ผู้ป่วย ญาติ และทีมสหวิชาชีพแขนงต่างๆ โดยจากประสบการณ์การสอนกระบวนการวิชาชีพปฏิบัติทางกิจกรรมบำบัด 1 ของผู้วิจัยในฐานะของผู้สอน พบว่า ปัญหาทักษะการเขียนรายงานทางคลินิกของนักศึกษาเกิดขึ้นในลักษณะของการไม่สามารถเขียนบ่งชี้เชื่อมโยงเหตุและผลของการปฏิบัติงานได้ ส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารหรือถ่ายทอดไปยังผู้อ่าน ซึ่งในการพัฒนาทักษะด้านการเขียนนั้น Pope (4) รายงานว่าเป็นกระบวนการที่สนับสนุนและส่งเสริมผู้เรียนในการพัฒนากระบวนการเขียนของตนเอง ผู้สอนจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการได้ตอบการเขียนกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้ประเมินตนเอง และรับทราบแนวทางการเขียนที่มีประสิทธิภาพ

ในบทบาทของผู้วิจัยในครั้งนี้ อยู่ในฐานะของอาจารย์ผู้สอน ซึ่งเป็นผู้ประสบเห็นปัญหาการเขียนรายงานทางคลินิกของนักศึกษาจากการสอนในชั้นเรียนของกระบวนการวิชาชีพปฏิบัติงานทางคลินิก โดยปัญหาและแนวทางแก้ปัญหานี้ ถือเป็นแหล่งข้อมูลชั้นดีสำหรับการวิจัยในชั้นเรียน และเป็นแหล่งข้อมูลที่บ่งบอกข้อสังเกต ความรู้สึกนึกคิด ทักษะ เจตคติ และความคิดเชิงสะท้อนของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิกในกระบวนการวิชาชีพปฏิบัติทางกิจกรรมบำบัด 1 สำหรับนักศึกษากิจกรรมบำบัดชั้นปีที่ 3 ซึ่งคาดหวังว่าการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ทางวิชาชีพ สามารถทำควบคู่ไปกับ

การฝึกฝนทักษะการเขียนรายงานทางคลินิกได้ โดยอาศัยกระบวนการสร้างบรรยากาศในการเขียน การส่งเสริมการเขียนเชิงริเริ่มสร้างสรรค์ การส่งเสริมการเขียนเชิงวิเคราะห์ การส่งเสริมการเขียนเชิงสังเคราะห์ และการส่งเสริมการเขียนเชิงวิพากษ์ เพื่อให้ นักศึกษาเกิดกระบวนการรับรู้เชิงวิชาการ มีทักษะในการปฏิบัติ และสามารถสื่อสารถ่ายทอดความรู้และวิธีการปฏิบัติไปสู่ผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก ในกระบวนการฝึกปฏิบัติงานทางคลินิก สำหรับนักศึกษากิจกรรมบำบัดชั้นปีที่ 3

สมมติฐานการวิจัย

คะแนนความสามารถด้านการเขียนรายงานทางคลินิกของนักศึกษาภายหลังเข้าโปรแกรมการส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิกสูงกว่าก่อนการเข้าโปรแกรม

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก ในกระบวนการวิชาชีพปฏิบัติทางกิจกรรมบำบัด 1 ซึ่งปัญหาการวิจัยมาจากประสบการณ์การจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนของอาจารย์ผู้วิจัย เฉพาะกลุ่มประสบการณ์ที่ผู้วิจัยทำหน้าที่ควบคุมการฝึกปฏิบัติงานเท่านั้น

วิธีการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทดลองแบบหนึ่งกลุ่มตัวอย่าง (One group pretest-posttest quasi-experimental design) เพื่อศึกษาโปรแกรมการส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิกศึกษาในนักศึกษา กิจกรรมบำบัดที่ลง

ทะเบียนเรียนกระบวนวิชาปฏิบัติการทางกิจกรรมบำบัด 1 คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีความยินดีและเต็มใจเข้าร่วมในการศึกษา นักศึกษาต้องเข้าร่วมงานวิจัยตลอดจนเสร็จสิ้นกระบวนการมีจำนวนทั้งสิ้น 22 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

2. แบบประเมินความสามารถด้านการเขียนรายงานทางคลินิก

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการให้คะแนนความสามารถด้านการเขียนรายงานทางคลินิก โดยจะทำการประเมินความสามารถในการเขียน 3 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการเขียนรูปประโยคที่เชื่อมโยงถึงประธาน กริยา และกรรม ด้านการใช้ภาษา และคำศัพท์ทางวิชาการ และด้านการเขียนข้อมูลที่มีหลักฐานเชิงวิชาการสนับสนุน ซึ่งกำหนดเกณฑ์ และน้ำหนักการให้คะแนน (Rubrics) ซึ่งมีระดับการให้คะแนนดังนี้

หัวข้อ	เกณฑ์การให้คะแนน		
	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
1. การเขียนรูปประโยคที่เชื่อมโยงถึงประธาน กริยา และกรรมและมีการเชื่อมโยงเนื้อหาของประโยค	สามารถเขียนประโยคที่ประกอบด้วย ประธาน กริยา และกรรมครบถ้วนสมบูรณ์ทุกประโยค และมีการใช้คำเชื่อมระหว่างเนื้อหาความในประโยค และแต่ละประโยคอย่างสอดคล้องกันอย่างสมบูรณ์	สามารถเขียนประโยคที่ประกอบด้วย ประธาน กริยา และกรรมครบถ้วนเป็นส่วนใหญ่ และมีการใช้คำเชื่อมระหว่างเนื้อหาความในประโยค และแต่ละประโยคส่วนใหญ่สอดคล้องกัน	ขาดประธาน หรือกริยา หรือกรรมที่ส่งผลให้รูปประโยคไม่สมบูรณ์ และไม่มีการใช้คำเชื่อมประโยค หรือมีการใช้คำเชื่อมระหว่างเนื้อหาความในประโยค และแต่ละประโยคไม่สอดคล้องกัน
2. การใช้ภาษา และคำศัพท์ทางวิชาการทางการแพทย์ และทางวิชาชีพ	สามารถใช้คำศัพท์ทางวิชาการได้ถูกต้อง ชัดเจน และกะทัดรัด พร้อมกับการใช้ภาษาเพื่อการอธิบายถึงคำศัพท์ทางวิชาการได้อย่างถูกต้องทั้งหมด	สามารถใช้คำศัพท์ทางวิชาการส่วนใหญ่ได้ถูกต้อง และใช้ภาษาเพื่อการอธิบายถึงคำศัพท์ทางวิชาการส่วนใหญ่ได้ถูกต้อง	สามารถใช้คำศัพท์ทางวิชาการถูกต้องเป็นส่วนน้อย และไม่สามารถเขียนอธิบาย หรือใช้ภาษาเพื่อการอธิบายถึงคำศัพท์ทางวิชาการถูกต้องเป็นส่วนน้อย
3. การเขียนข้อมูลที่มีหลักฐานเชิงวิชาการสนับสนุน	เขียนข้อมูลในรายงานทางคลินิกด้วยการเชื่อมโยงถึงที่มา หรือหลักการทางทฤษฎีสนับสนุน	เขียนข้อมูลในรายงานทางคลินิกด้วยการบอกถึงแหล่งที่มาของข้อมูลได้ แต่ยังไม่มีเชื่อมโยงถึงหลักการทางทฤษฎีสนับสนุน	ไม่มีการอ้างอิงหลักฐานเชิงวิชาการมาสนับสนุน

1. แบบบันทึกการเรียนรู้ของนักศึกษา เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อให้ให้นักศึกษาได้เขียนสรุปกิจกรรมการเรียนการสอนในกระบวนวิชาการฝึกปฏิบัติงานทางกิจกรรมบำบัด และสะท้อนคิดเกี่ยวกับการสอดแทรกการส่งเสริมความสามารถด้านการเขียนรายงานทางคลินิกในกระบวนวิชาการฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งการบันทึกการเรียนรู้ของนักศึกษาจะทำในปลายสัปดาห์ที่ 2 และ 3 ของช่วงเวลาการฝึกปฏิบัติงาน

2. การสนทนากลุ่ม เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อให้ให้นักศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม เกี่ยวกับการสอดแทรกการส่งเสริมความสามารถด้านการเขียนรายงานทางคลินิกในกระบวนวิชาการฝึกปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการเขียนรายงานทางคลินิก ที่สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของนักศึกษา

โปรแกรมการส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก

ระยะที่ 1 การวางแผน

ผู้วิจัยร่วมกันวางแผนกำหนดขอบเขตในประเด็นต่อไปนี้

1. กำหนดขอบเขตเนื้อหาที่จะส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก ประกอบด้วย

- การเขียนรูปประโยคที่เชื่อมโยงถึงประธาน กริยา และกรรม
- การใช้ภาษาและคำศัพท์ทางวิชาการทางการแพทย์และทางวิชาชีพ
- การเขียนข้อมูลที่มีหลักฐานเชิงวิชาการสนับสนุน

2. กำหนดเกณฑ์และน้ำหนักแนวการให้คะแนน (Rubrics) เพื่อประเมินความสามารถด้านการเขียนรายงานทางคลินิกของผู้เรียน

3. ออกแบบแบบบันทึกการเรียนรู้เกี่ยวกับการเขียนแบบมีโครงสร้าง

4. ร่างข้อคำถามนำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดสนทนากลุ่ม

ระยะที่ 2 การปฏิบัติการ

1. ผู้วิจัยทำการประเมินความสามารถด้านการเขียนรายงานทางคลินิกของนักศึกษาตามเกณฑ์ และน้ำหนักการให้คะแนนตามที่กำหนดในสัปดาห์ที่ 1 ของการฝึกปฏิบัติงาน

2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งเสริมทักษะความสามารถด้านการเขียนรายงานทางคลินิกในกระบวนการปฏิบัติการทางกิจกรรมบำบัด 1 โดยอาศัยการสะท้อนผลที่ได้จากการประเมินในข้อที่ 1 ให้นักศึกษาได้รับรู้ถึงความสามารถและข้อควรปรับปรุงใช้ระยะเวลาดำเนินการวิจัยเป็นระยะเวลา 1 เดือนต่อกลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 4 กลุ่มใช้เวลาทั้งสิ้น 4 เดือนตามการแบ่งช่วงการฝึกปฏิบัติงานของกระบวนการวิชา โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียน ผ่านวิธีการได้ตอบการเขียนกับนักศึกษา ร่วมกับการให้แนวทางการเขียนที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการวิเคราะห์ผลงานการเขียนของตนเองโดยกิจกรรมการส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก ประกอบด้วย

2.1 การสอดแทรกวิธีการปรับปรุงงานเขียนรายงานทางคลินิก ผ่านการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) โดยอาศัยการแสดงตัวอย่างจากงานเขียนที่สมบูรณ์ทั้งในด้านการเขียนรูปประโยคที่เชื่อมโยงถึงประธาน กริยา และกรรม ด้านการใช้ภาษาและคำศัพท์ทางวิชาการ และด้านการเขียนข้อมูลที่มีหลักฐานเชิงวิชาการสนับสนุน

2.2 การสะท้อนคิด (Reflection) ของผู้เรียนต่องานเขียน กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเขียน และความสามารถในการเขียนของผู้เรียน โดยนักศึกษาทำการสะท้อนคิดผ่านแบบบันทึกการเรียนรู้

3. ผู้วิจัยทำการประเมินความสามารถด้านการเขียนรายงานทางคลินิกของนักศึกษาตามเกณฑ์ และน้ำหนักการให้คะแนนตามที่กำหนดภายหลังการดำเนินการสอนในสัปดาห์ที่ 4 ของการฝึกปฏิบัติงานครั้งนี้เพื่อป้องกันอคติ (bias) ที่อาจมีผลเบี่ยงเบนต่อการให้คะแนน ผู้วิจัยในฐานะของผู้ประเมินจึงควบคุมโดยใช้เครื่องมือการประเมินที่มีเกณฑ์และน้ำหนักของแนวการให้คะแนน (Rubrics) ตามความสามารถด้านการเขียนเชิงประจักษ์ที่ปรากฏในรายงานทางคลินิก

4. จัดประชุมสนทนากลุ่มร่วมกันระหว่างนักศึกษาและผู้วิจัยเพื่อสะท้อนผลการเรียนรู้เกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก ในกระบวนการปฏิบัติการทางกิจกรรมบำบัด 1 ภายหลังจากสิ้นสุดการฝึกปฏิบัติการ และการสอบลงกองเพื่อย้ายหน่วยประสบการณ์ของนักศึกษาแต่ละช่วง

ระยะที่ 3 การสังเคราะห์

ผู้วิจัยร่วมกันสะท้อนผลการปฏิบัติงาน และสังเคราะห์กิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก ในกระบวนการปฏิบัติการทางกิจกรรมบำบัด 1 ตามผลข้อมูลที่ได้รับจากระยะที่ 1 และ 2

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วย นักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิชากิจกรรมบำบัด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 22 คน เป็นเพศชาย 7 คน (ร้อยละ 31.82) และเพศหญิง 15 คน (ร้อยละ 68.18) โดยอายุต่ำสุดเท่ากับ 21 ปี อายุสูงสุดเท่ากับ 37 ปี และอายุเฉลี่ยเท่ากับ $22.59 + 3.23$ ปี

สำหรับผลคะแนนทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิก พบว่าในด้านการเขียนรูปประโยคที่สมบูรณ์ และการเชื่อมประโยคหรือเนื้อความ และการใช้ภาษาและศัพท์เทคนิค มีคะแนนเฉลี่ยหลังผ่านกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเขียนเพิ่มขึ้น แต่ในด้านการอ้างอิงหลักฐานสนับสนุน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงของคะแนน ดังแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิกก่อนและหลังกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเขียน

ทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิก	คะแนนเฉลี่ยก่อนผ่านกิจกรรม	คะแนนเฉลี่ยหลังผ่านกิจกรรม	ร้อยละของความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย
การเขียนรูปประโยคที่สมบูรณ์ และการเชื่อมประโยคหรือเนื้อความ	1.45	2.77	91.03
การใช้ภาษา และศัพท์เทคนิค	1.55	2.73	76.13
การอ้างอิงหลักฐานสนับสนุน	1.00	1.00	0.00
รวม	1.33	2.17	63.16

สำหรับข้อมูลที่นักศึกษาสะท้อนไว้ในแบบบันทึกการเรียนรู้ พบว่าในด้านลักษณะกิจกรรมการเรียนการสอน ส่วนใหญ่เป็นการอภิปราย การวางแผนร่วมกันระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ การอธิบาย และให้แนะนำของอาจารย์ การประเมิน และลงมือฝึกปฏิบัติจริง การค้นคว้า และนำเสนอข้อมูล รวมทั้งการเขียนรายงานทางคลินิก ส่วนผลของการส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก นักศึกษาสะท้อนว่าทำให้เกิดความเข้าใจในการเขียนรูปประโยคที่สมบูรณ์ ทำให้ทราบจุดบกพร่องของตนเอง และแนวทางการแก้ไข ทำให้สามารถเขียนเชื่อมประโยคและเนื้อความได้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบการเขียนจากภาษาพูดเป็นภาษาเขียน ทำให้ได้เรียนรู้การใช้ศัพท์เทคนิค รวมทั้งทำให้นักศึกษาตระหนักว่าการเขียนข้อมูลที่มีหลักฐานสนับสนุนทำให้เกิดความเชื่อถือได้ของข้อมูล และทราบแหล่งการค้นคว้าเพิ่มเติม นอกจากนี้ในส่วนของผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานทางคลินิก นักศึกษาสะท้อนเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลทางอ้อมว่าการเขียนรายงาน

ทางคลินิก ถือเป็นการทบทวนเนื้อหาการฝึกปฏิบัติงานในแต่ละวันของนักศึกษาได้อีกด้วย

อภิปรายผล

เมื่อทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์รูปแบบการจัดประสบการณ์ และลักษณะกิจกรรมการเรียนการสอนในกระบวนวิชาฝึกปฏิบัติงานทางคลินิก พบว่าควรจัดเป็นกระบวนการที่เป็นระบบต่อเนื่อง และประกอบด้วยรูปแบบที่หลากหลาย และควรสอดแทรกวิธีการปรับปรุงงานเขียนรายงานทางคลินิก ผ่านการให้ข้อมูลสะท้อนกลับในด้านการเขียนรูปประโยคที่เชื่อมโยงถึงประธาน กริยา และกรรม ด้านการใช้ภาษาและคำศัพท์ทางวิชาการ และด้านการเขียนข้อมูลที่มีหลักฐานเชิงวิชาการสนับสนุน รวมทั้งให้โอกาสนักศึกษาได้สะท้อนคิด (Reflection) ต่องานเขียนกระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเขียน และความสามารถในการเขียนของตนเอง

สำหรับกระบวนการส่งเสริมทักษะการเขียน รายงานทางคลินิก จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลักดังนี้

1. องค์ประกอบด้านผู้สอน

ผู้สอนที่ต้องการส่งเสริมทักษะการเขียน รายงานทางคลินิก ในกระบวนการวิชาการ นอกจากจะทำหน้าที่อาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการฝึกปฏิบัติงานทางคลินิกแล้ว ยังต้องแสดงบทบาทในการเป็นผู้ให้ข้อมูลสะท้อนกลับด้านการเขียน และตรวจสอบ ได้ตอบข้อมูลเกี่ยวกับการเขียนรายงานทางคลินิกให้แก่นักศึกษาไปพร้อมๆกัน

2. องค์ประกอบด้านผู้เรียน

ผู้เรียนต้องเปิดโอกาสให้ตนเองในการเรียนรู้ มีทัศนคติที่ดีต่อการเขียน และมีการจัดการเวลาในการเขียนที่ดี เนื่องจากการเขียนที่ดีต้องอาศัยทั้งแรงจูงใจ ความตั้งใจในการเขียน และการใช้เวลาในการเขียนเชิงวิเคราะห์ที่มีเนื้อหาที่ถูกต้อง ประกอบกับการใช้ภาษาและการใช้ไวยากรณ์อย่างสอดคล้องและเหมาะสม

3. องค์ประกอบด้านทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก

ทักษะการเขียนรายงานทางคลินิกที่สำคัญ ประกอบขึ้นมาจากองค์ประกอบย่อยหลายด้าน ซึ่งในทฤษฎีครั้งนี้ทำการศึกษาองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเขียนรูปประโยคที่สมบูรณ์ และการเชื่อมประโยค หรือเนื้อความ ด้านการใช้ภาษา และศัพท์เทคนิค และด้านการอ้างอิงหลักฐานสนับสนุน

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยทักษะด้านการเขียน รายงานทางคลินิกของนักศึกษา พบว่า ในครั้งแรกด้านการใช้ภาษา และศัพท์เทคนิคมีคะแนนสูงสุด รองลงมาคือด้านการเขียนรูปประโยคที่สมบูรณ์ และการเชื่อมประโยคหรือเนื้อความ และ ด้านการอ้างอิงหลักฐานสนับสนุน ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากนักศึกษาที่เข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่กำลังเรียนในภาคเรียนที่ 2 ซึ่งเป็นระดับชั้นปีที่ได้เรียนองค์ความรู้ของวิชาชีพในส่วนภาคทฤษฎีแล้ว จึงมีข้อมูลเกี่ยวกับคำศัพท์เทคนิคที่ใช้ในทางคลินิก และสามารถดึงคำศัพท์มาใช้ในการเขียนรายงานทางคลินิกได้ จึงทำให้คะแนนเฉลี่ยด้านนี้สูงกว่าด้านอื่นๆ แต่เนื่องจากการเขียนคำศัพท์ที่ประกอบในประโยคยังเกิดขึ้น

ในลักษณะของภาษาพูด ที่เกิดจากความเคยชินในขณะอภิปรายกรณีศึกษาผู้รับบริการ (Case Conference) ซึ่งต้องการความกระชับ และรวดเร็วในการสนทนา จึงส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยด้านการเขียนรูปประโยคที่สมบูรณ์ และการเชื่อมประโยคหรือเนื้อความมีคะแนนต่ำกว่าด้านการใช้ภาษา และศัพท์เทคนิค สำหรับด้านการอ้างอิงหลักฐานสนับสนุนนั้น มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด อาจเนื่องมาจากในกระบวนการฝึกปฏิบัติงานทางกิจกรรมบำบัด 1 เน้นการเขียนรายงานทางคลินิกเกี่ยวกับการประเมิน การแจกแจงปัญหา และการวางแผนประสงค์การรักษา (5) และถือเป็นกระบวนการฝึกปฏิบัติงานที่นักศึกษาได้รับฝึกหัดวางแผนการให้โปรแกรมการให้บริการสำหรับผู้รับบริการจริงเป็นครั้งแรก ดังนั้นนักศึกษาจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเครื่องมือการประเมิน การใช้เครื่องมือประเมิน การเขียนปัญหาทางกิจกรรมบำบัด และการเขียนเป้าหมายการรักษาผ่านการอธิบายโดยตรงจากอาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติงาน โอกาสในการเขียนเพื่อส่งเสริมทักษะด้านการอ้างอิงหลักฐานสนับสนุน จึงเกิดขึ้นในลักษณะของการมอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะอาการของโรค ตามการวินิจฉัยของผู้รับบริการที่นักศึกษาได้รับเท่านั้น

สำหรับในการประเมินการเขียนครั้งสุดท้าย กลับพบว่าด้านการเขียนรูปประโยคที่สมบูรณ์ และการเชื่อมประโยคหรือเนื้อความ มีคะแนนสูงสุด รองลงมาคือด้านการใช้ภาษา และศัพท์เทคนิค อาจเนื่องจากการเขียนรายงานทางคลินิกของนักศึกษาในครั้งแรก มุ่งที่การเขียนในระดับสื่อสาร (Communication) จึงเน้นการเขียนให้ผู้อ่านเข้าใจในเนื้อความมากกว่าการเข้มงวดในด้านไวยากรณ์ แต่เมื่อนักศึกษาได้รับข้อมูลให้ปรับปรุงด้านไวยากรณ์เพื่อนำไปสู่ระดับวิเคราะห์วิจารณ์ (Criticism) ซึ่งเป็นระดับของการเขียนวิเคราะห์สังเคราะห์เนื้อหา พร้อมกับการประเมินภาษาที่ใช้ได้เพื่อให้เกิดการเขียนที่สอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์ของการเขียนที่มีถ้อยคำ สำนวน ลีลาการเขียนอย่างเหมาะสมจึงทำให้คะแนนเฉลี่ยด้านนี้เพิ่มสูงขึ้นได้

นอกจากนี้ยังพบว่าคะแนนเฉลี่ยทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิกในภาพรวมเพิ่มขึ้นภายหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผ่องฉวี และ

คณะ (6) ที่พบว่า การบูรณาการและสังเคราะห์รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษาในด้านการศึกษาค้นคว้า การนำเสนอ การสนทนาทางวิชาการ และการเขียนทางวิชาการ ผ่านเทคนิค 8 วิธีคือ การเรียนเป็นแบบอย่าง การแสวงหาความรู้ การสั่งงาน การเรียนด้วยการปฏิบัติ การฝึกฝน การสะท้อนผลการปฏิบัติ เกณฑ์การประเมิน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมให้นักศึกษามีพัฒนาการทักษะการเรียนรู้สูงขึ้นในทุกด้าน และยังคงสอดคล้องกับ Duijnhouwer และคณะ (7) ที่พบว่า ความสามารถในการเขียนของนักศึกษาจากกระบวนการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ ที่สอดคล้องวิธีการปรับปรุงงานเขียนมีคะแนนเพิ่มขึ้นทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาในกระบวนการฝึกปฏิบัติงานทางกิจกรรมบำบัด 1 ซึ่งเป็นกระบวนการฝึกปฏิบัติงานครั้งแรกของนักศึกษา ทำให้นักศึกษายังไม่เกิดความเชื่อมั่นทั้งในการฝึกปฏิบัติงาน และในการเขียนรายงานทางคลินิก เมื่อนักศึกษามีความเชื่อมั่นต่อความสามารถในการเขียน ในช่วงแรกต่ำจึงมีแนวโน้มที่จะวางแผนและตรวจสอบชิ้นงานของตนเองและการให้นักศึกษาเขียนสะท้อนคิดต่อข้อมูลสะท้อนกลับที่ได้รับ และกลับไปตรวจสอบอีกครั้งมีแนวโน้มที่จะช่วยปรับปรุงความสามารถด้านการเขียนของนักศึกษาที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่อความสามารถในการเขียนในระดับต่ำถึงปานกลางได้ในช่วงก่อนการเขียนได้ (7) อย่างไรก็ตามแม้ว่าผลคะแนนเฉลี่ยทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิกในภาพรวมเพิ่มขึ้น แต่ก็พบว่าในด้านการเขียนข้อมูลที่มีหลักฐานสนับสนุน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงของผลคะแนนเฉลี่ยทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ของทักษะด้านนี้ ส่วนใหญ่นักศึกษาจะได้รับจากการเขียนรายงานการค้นคว้าเพิ่มเติมแต่ในการเขียนรายงานทางคลินิกยังนำมาใช้น้อย เนื่องจากกระบวนการวิชานี้มีวัตถุประสงค์ที่เน้นการประเมินทางคลินิก และการให้การบำบัดรักษาเบื้องต้น ประกอบกับยังมีเนื้อหากระบวนการวิชาเกี่ยวกับการบำบัดรักษาที่นักศึกษายังไม่ได้เรียน ทำให้การอธิบายโยนไปสู่หลักฐานสนับสนุนแผนการรักษานั้นๆ ยังทำได้จำกัด

สำหรับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของนักศึกษาสรุปได้ 3 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 คิดเห็นสนับสนุนต่อกระบวนการส่งเสริมทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิก

นักศึกษาคิดว่าเป็นกระบวนการที่ช่วยให้มีพัฒนาการทักษะการเขียนดีขึ้นตระหนักได้ว่าการเขียนรายงานทางคลินิก เป็นทักษะที่ต้องเกิดจากการฝึกฝนและถือเป็นการทบทวนเนื้อหาการฝึกปฏิบัติงานในแต่ละวันจึงควรมีการเรียนการสอนการเขียนรายงานทางคลินิกให้กับนักศึกษาทุกคน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเขียนรายงานทางคลินิก เป็นการเขียนในสถานการณ์จริง ปัญหาการเขียน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขการเขียนเกิดขึ้นผ่านประสบการณ์ตรงของนักศึกษาในขณะที่ฝึกปฏิบัติงาน ดังนั้นนักศึกษาก็คิดว่าการเพิ่มกระบวนการส่งเสริมทักษะด้านการเขียนในการฝึกปฏิบัติงานทางคลินิกจึงไม่ใช่เรื่องยุ่งยาก และสนับสนุนให้เกิดขึ้น ซึ่งทำให้นอกจากนักศึกษาจะมีอาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานทางคลินิกสำหรับนักศึกษาแล้ว ยังแสดงบทบาทสำคัญในการได้ตอบการเขียนกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้ประเมินตนเอง และรับทราบแนวทางการเขียนที่มีประสิทธิภาพไปพร้อมกันอีกด้วย

ประเด็นที่ 2 ประโยชน์ของกระบวนการการส่งเสริมทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิก

นักศึกษาคิดว่านอกจากประโยชน์ด้านการเขียนรายงานทางคลินิกโดยตรง ยังเกิดผลต่อการจัดระเบียบความคิด กระบวนการคิด และการประมวลผลองค์ความรู้ซึ่งส่งผลต่อการเขียนตอบข้อสอบบรรยาย และการเรียบเรียงภาษาพูดงานนำเสนอ หรือการอธิบายผู้ฟังกลุ่มต่างๆ เนื่องมาจากในกระบวนการส่งเสริมทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิกครั้งนี้ได้นำเอาทฤษฎีการเน้นการตอบสนองของผู้อ่าน (Reader-Response Theory) และเทคนิคการเขียนเพื่อการเรียนรู้ (Writing-to-Learn Technique) มาใช้ประสมประสาน ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนได้เขียนด้วยแรงจูงใจ ถ่ายทอดความนึกคิด ความรู้สึก แนวคิด และประสบการณ์ที่สอดคล้อง และพัฒนาไปสู่ทักษะของการคิดวิเคราะห์ สอดคล้องกับ รัชนิกร (8) ที่กล่าวถึงผลของการเขียนสะท้อนคิดในกระบวนการส่งเสริมการเขียนว่าเป็นการพัฒนาความมีระเบียบ และทักษะในการสร้างและจัดลำดับความคิดเปิดโอกาสในการสังเกตและวิเคราะห์ความคิดของตนเอง และช่วยพัฒนาทักษะการวิเคราะห์และสังเคราะห์

ของตนเอง รวมทั้งเป็นการเชื่อมโยงองค์ความรู้เก่ากับองค์ความรู้ใหม่ ช่วยส่งเสริมให้ผู้เขียนเป็นนักคิดที่คิดขึ้นในการตั้งคำถามและให้เหตุผล และเปิดโอกาสในการจับประเด็นหรือหวนคิดถึงสิ่งที่คิดในรูปแบบที่ถาวร หรือแม้แต่ปรับเปลี่ยนความคิดนั้นใหม่ได้

ประเด็นที่ 3 การเสนอแนวทางต่อกระบวนการการส่งเสริมทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิก นักศึกษาต้อง

การให้มีการเรียนการสอนเกี่ยวกับการเขียนรายงานทางคลินิกก่อนการฝึกปฏิบัติงาน และต่อเนื่องไปจนถึงขณะฝึกปฏิบัติงานอาจเป็นผลสืบเนื่องจากประเด็นที่ 2 ที่นักศึกษาได้เห็นถึงประโยชน์ของการส่งเสริมทักษะด้านการเขียนรายงานทางคลินิกที่สอดแทรกในกระบวนการวิชาการฝึกปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในการฝึกปฏิบัติงานครั้งแรกของนักศึกษา ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษายังขาดความมั่นใจสอดคล้องกับ (7) ที่พบว่า การส่งเสริมการเขียนสะท้อนคิด และการให้ข้อมูลสะท้อนกลับของอาจารย์ผู้สอนเพื่อให้นักศึกษานำกลับไปตรวจสอบอีกครั้งมีแนวโน้มที่จะสามารถช่วยปรับปรุงความสามารถด้านการเขียนของนักศึกษาที่มีความเชื่อมั่นต่อความสามารถในการเขียนในระดับต่ำถึงปานกลางได้

อย่างไรก็ตามตามลักษณะการวิจัยการเรียนการสอนมักจะมีข้อจำกัดจากการที่ผู้วิจัยมักจะเป็นผู้ที่สอนไปในคราวเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้สอนเป็นผู้ที่มองเห็นปัญหาและต้องการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอนในกระบวนการที่รับผิดชอบ ดังนั้นการป้องกันการเกิดอคติในด้านของการประเมินผู้เรียนจึงเป็นประเด็นที่ควรทำให้ลดลงได้ด้วยกระบวนการออกแบบการวิจัย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พยายามป้องกันปัญหาด้านนี้จากการออกแบบและพัฒนาเครื่องมือการประเมินจากการพิจารณาเกณฑ์การให้คะแนนที่มาจากองค์ประกอบของชิ้นงานเขียนด้วยการใช้เกณฑ์และน้ำหนักของแนวการให้คะแนน (Rubrics) ว่าองค์ประกอบที่กำหนดนั้นมีหรือเกิดขึ้นในชิ้นงานเขียนของนักศึกษาหรือไม่

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการได้มาของข้อมูลในการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการ (modulator) ในการกระตุ้น

ให้เกิดการอภิปรายภายในกลุ่มตามประเด็นขอบเขตที่กำหนด แต่อาจส่งผลต่อการรับรู้ของนักศึกษา เกี่ยวกับบทบาทของการเป็นอาจารย์ผู้มีส่วนในการให้คะแนนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา จึงอาจมีอิทธิพลต่อความนึกคิดและการเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษาด้วยข้อจำกัดนี้ อาจารย์ผู้วิจัยจึงดำเนินการสนทนากลุ่มภายหลังจากการฝึกปฏิบัติงาน และการสอบถามเพื่อขยายหน่วยประสบการณ์ทางคลินิกของนักศึกษาแต่ละช่วงสิ้นสุดแล้ว และชี้แจงว่าผลของการสนทนากลุ่มจะมีผลต่อคะแนนของนักศึกษารวมทั้งก่อนการสนทนากลุ่ม อาจารย์ผู้วิจัยจะทำการฝึกฝนการใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้เกิดการอภิปรายภายในกลุ่ม และจะทำหน้าที่เป็นเพียงผู้สรุปประเด็นของการสนทนาโดยไม่เพิ่มเติมหรือแสดงความคิดเห็นใดๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ควรตระหนักในด้านการเตรียมตัวก่อนการเขียนสะท้อนคิด โดยอาจให้ข้อมูลหรือคำแนะนำการเตรียมตัวเขียน เช่น การแบ่งเวลาในการเขียน ขอบเขตในการเขียน ฯลฯ

2. ควรดำเนินการส่งเสริมทักษะการเขียนรายงานทางคลินิกสำหรับนักศึกษาทุกคน ซึ่งอาจทำในลักษณะของการวางแผนร่วมกับคณาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติงาน

3. ในการนำไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างหรือในกระบวนการที่แตกต่างกัน อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องเหมาะสมตามบริบทนั้นๆ

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1. นอกจากการศึกษาเกี่ยวกับทักษะการเขียนรายงานทางคลินิก อาจทำการวิจัยเกี่ยวกับทักษะอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการฝึกปฏิบัติงานทางคลินิก ได้แก่ ทักษะการทำงานร่วมกัน และทักษะการเรียน เป็นต้น

2. ในการดำเนินการเก็บข้อมูลในส่วนของการสนทนากลุ่ม อาจให้ผู้ที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการให้คะแนนการฝึกปฏิบัติงานเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อลดอคติจากอิทธิพลของอาจารย์ผู้วิจัยที่อาจมีอิทธิพลต่อความนึกคิดและการเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษา

บรรณานุกรม

- (1) คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2548). *หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขา กิจกรรมบำบัด หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2548*. เชียงใหม่: คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- (2) สุจิตพร เลอศิลป์, สุภาพร ชินชัย และสุภาวดี พุดินหนอง. (2553). *การพัฒนาแบบคัดกรองปัญหาทักษะด้านการเขียน: การหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น*. เชียงใหม่: คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- (3) Cilliers, Charmain B. (2012). *Student Perception of Academic Writing Skills Activities in a Traditional Programming Course*. Computers & Education, 58 (4): pp. 1028-1041.
- (4) สังขยา บุญมา. (2542). *การพัฒนากิจกรรมการเขียนบันทึกโต้ตอบเพื่อส่งเสริมทักษะการเขียน และแรงจูงใจสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ*. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- (5) ศศิธร สังข์อู่. (2553). *ประมวลวิชาปฏิบัติการทาง กิจกรรมบำบัด 1 (อัดสำเนา)*. เชียงใหม่: ภาควิชา กิจกรรมบำบัด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- (6) ผ่องฉวี ไวยางัมย์และคณะ. (2552). *การวิจัยปฏิบัติการแบบร่วมมือเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา*. เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- (7) Duijnhouwer, Hendrien; Prins, Frans J.& Stokking, Karel M. (2012). *Feedback Providing Improvement Strategies and Reflection on Feedback Use: Effects on Students' Writing Motivation, Process, and Performance*. Learning and Instruction, 22 (3). pp. 171-184.
- (8) รัชนิกรทองสุขดี. (2545). *การเขียนสะท้อนคิด: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้*. ศึกษาสาส์ตรสาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2(29): 45 – 51.



KKU isr.j. 2014; 2(2) : 141-148

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

การประเมินตนเองตามระบบคุณภาพ ISO9001: 2008 ของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Self-Evaluation on Quality System ISO9001: 2008 of Center for Educational Services, Suranaree University of Technology

ชุตินา เรืองวิทยานนท์ (Chutima Ruangvittayanon)¹, จิตตานันท์ ตีกุล (Jittanan Tikul)²,
 อรุมา ลีปคำ (Onuma Subkha)¹, ภิรม กlahan (Phiroon Klahan)¹,
 และประพัฒน์ เป้นตามวา (Prapat Pentamwa)^{1*}

¹ ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

² สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

*Correspondent author: prapat@sut.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008 (2) ศึกษาผลการประเมินตนเองของบุคลากร สบก. ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้และ (3) เปรียบเทียบผลการประเมินตนเองของบุคลากร สบก. ก่อนและหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้ การศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรทั้งหมดของศูนย์บริการการศึกษา (สบก.) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) จำนวน 31 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ การดำเนินงานตามข้อกำหนดตามอนุกรมมาตรฐาน ISO 9001:2008 และแบบสอบถามการประเมินตนเอง 7 ด้านประกอบด้วย (1) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (2) ด้านภาวะผู้นำ (3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (4) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (5) ด้านระบบการจัดการ (6) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และ (7) ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงบรรยายและการเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองระหว่างก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้ด้วย Paired-Sample T test ผลการศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (1) การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้สามารถบรรลุตามนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพที่ สบก. ตั้งไว้และเป็นไปตามข้อกำหนดตามอนุกรมมาตรฐาน ISO 9001:2008 (2) บุคลากร สบก. ประเมินตนเองก่อนการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้อยู่ในระดับมาก (3.85±0.46) และหลังการนำมาใช้อยู่ในระดับมากที่สุด (4.57±0.32) ทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้านและ (3) ผลการเปรียบเทียบการประเมินตนเองของบุคลากร สบก. ทั้งก่อนและหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้านองค์กรที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ควรพิจารณาดำเนินการตามข้อกำหนดของอนุกรม ISO 9001 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการ โดยเน้นความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้า และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไปควรพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของระบบคุณภาพตามมุมมองของ Balanced Scorecard ทั้งด้านการเงิน ลูกค้า การจัดการภายใน ด้านบุคลากรและการเรียนรู้ เพื่อวัดผลที่ได้จากการเปลี่ยนแปลงเมื่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้

คำสำคัญ: การประเมินตนเอง; ระบบคุณภาพ ISO 9001:2008; ศูนย์บริการการศึกษา; มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the implementation of the quality system ISO 9001: 2008, (2) to study the self-evaluation of the Center for Educational Services (CES) personnel towards implementing the ISO 9001:2008 quality system, and (3) to compare the outcome of self-evaluation of CES personnel before- and after-implementation of the quality system ISO 9001:2008. The population of this study was all CES staff (31 persons) of Suranaree University of Technology (SUT). Data were collected by (1) the conformity requirements under ISO 9001:2008 standards and (2) self-evaluation questionnaire which consisted of seven aspects: (1) the customer-focused organization, (2) leadership, (3) the involvement of personnel, (4) the process approach, (5) system approach to management, (6) the continual improvement, and (7) the factual approach to decision making. The questionnaire validity was determined by three ISO experts. Quantitative data were analyzed by descriptive statistics. The comparative self-evaluation results of before-and after-implementation of quality system ISO 9001:2008 were evaluated by Paired-Sample T test statistical. The results were as expected that (1) the implementation of the quality management system ISO 9001:2008 in CES was successfully achieved according to the CES policy and quality objectives and was consistent with the requirement of the ISO 9001:2008 standard; (2) the results of CES personnel evaluation for the implementation of quality system ISO 9001:2008 before implementation were found at a high level of satisfaction (3.85/4.0) and after the quality system implementation was also found at the highest level of satisfaction for each of all 7 aspects (4.57/4.0), and (3) the comparative results of the CES personnel self-evaluation showed that both of before and after implementation of quality system ISO 9001: 2008 were different with statistical significance in both of overall and each of all 7 aspects ($p < 0.01$). The organization that wants to use ISO 9001:2008 quality management system should consider the implementation of the requirements of ISO 9001 series particularly in the areas of customer-focused or services by emphasis on satisfaction and customer expectations. The suggestion for further research is to consider the effectiveness of the quality system according to the perspectives of the Balanced Scorecard which including financial, customer, management process, personnel and development perspectives in order to measure the implementing change of the quality management system ISO 9001:2008.

Keywords: Self-Evaluation, Quality System ISO9001:2008, Center for Educational Services, Suranaree University of Technology

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ ดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติ มทส. พ.ศ. 2533 โดยมีวัตถุประสงค์ในการตั้งมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติเพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และขยายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ภูมิภาคให้กว้างขวาง

ยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยมีหน้าที่ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การให้การศึกษาด้านวิชาการ และวิชาชีพขั้นสูง การบริหารของมหาวิทยาลัยอยู่ภายใต้ภารกิจหลัก 5 ประการ ได้แก่ (1) ผลิตและพัฒนากำลังคนระดับสูงด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2) วิจัย ค้นคว้าเพื่อสร้างสรรค์ จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ (3) ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม (4) ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และ (5) ทะนุบำรุง ศิลปะ และ วัฒนธรรม ของชาติ และของ

ท้องถิ่น ตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระยะที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่1: การจัดการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานสากล ยุทธศาสตร์ที่2:การเสริมสร้างจิตความสามารถด้านการวิจัยสู่การยอมรับในระดับชาติ และนานาชาติ ยุทธศาสตร์ที่3: การเสริมสร้างจิตความสามารถด้านการปรับเปลี่ยน ถ่ายทอดและพัฒนา เทคโนโลยี และการบริการวิชาการ เพื่อการเป็นที่พึ่งของสังคม ยุทธศาสตร์ที่4: การส่งเสริมเผยแพร่ศิลปะ และวัฒนธรรมของท้องถิ่นและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และยุทธศาสตร์ที่5การบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพสูง ภายใต้ข้อตกลงและธรรมนูญของมหาวิทยาลัย โดยในยุทธศาสตร์ที่ 5 นี้มียุทธศาสตร์ย่อยเน้นการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพสากล โดยถ่ายทอดนโยบายคุณภาพสู่หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ ผู้องค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย [1]

ศูนย์บริการการศึกษา(สบก.)เป็นหน่วยงานระดับศูนย์ใน มทส. มีภารกิจหลักในการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาและประเมินผลการศึกษา โดยเกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนในทุกระดับการศึกษา ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษารวมทั้งการให้บริการแก่นุคลากร อาจารย์ ผู้ปกครองและหน่วยงานภายนอก มทส. โครงสร้างองค์กรของ สบก. ประกอบด้วย ฝ่ายรับนักศึกษา ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาฝ่ายตารางสอนตารางสอบ ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ และฝ่ายธุรการ ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนภารกิจของ มทส. โดยยึดหลักการ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” สบก. มีวิสัยทัศน์ในการเป็น “ศูนย์บริการด้านทะเบียนและประเมินผลที่มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับระดับสากล” โดยตั้งแต่ปี 2555 สบก. ได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของ มทส. โดยการนำระบบบริหารคุณภาพระดับสากล ISO 9001:2008 มาใช้ในหน่วยงาน และสนับสนุนนโยบายวัฒนธรรมคุณภาพของ มทส. [2] ซึ่งอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบบริหารคุณภาพที่ยอมรับกันทั่วโลก นิยมนำมาบริหารองค์กรเชิงปฏิบัติที่ดีและเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินการเน้นการป้องกัน ลด และขจัดข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น สร้างความพึง

พอใจให้กับลูกค้า [3] โดยจำนวนสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองระบบISO 9001 และขึ้นทะเบียนกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมมีมากกว่า6,000 ราย จากการศึกษาของสุวิมลเล็กสกุลและคณะ [4] พบว่าผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในสถานประกอบการจำนวน 10 แห่ง ตามมุมมองแบบ Balanced Scorecard ทั้งด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการจัดการภายใน และด้านบุคลากรและการเรียนรู้ รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้มีการนำระบบคุณภาพ ISO 90001 มาใช้ในองค์กรสามลำดับแรกคือ ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องการแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันภายในประเทศ โดยแนวทางการดำเนินการของระบบคุณภาพ ISO 9001 ใช้แนวทางการจัดการกระบวนการ (process approach) และวงจรคุณภาพ Deming cycle (Plan-Do-Check-Act,PDCA) เป็นหลักในการดำเนินงาน ซึ่งในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ การประเมินตนเองมักเป็นหนึ่งในกลไกของวงจรคุณภาพโดยเฉพาะในขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินการ (check) ประกอบด้วย 1) การกำหนดกิจกรรมและเกณฑ์การประเมิน 2) การทบทวนและใช้เกณฑ์การประเมิน 3) การประเมินตนเอง และ 4) การปรับปรุงพัฒนากิจกรรม โดยการประเมินตนเองจะช่วยให้ผู้ประเมินตนเองมีความมุ่งมั่นในการทำงาน สะท้อนความคิดของตนเองและหน่วยงาน ทราบข้อเด่นข้อบกพร่อง พัฒนาตนเอง ช่วยให้งานมีคุณภาพ รวมทั้งเกิดแรงจูงใจในการเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนานุคคลและองค์กร [5]

จากการที่ สบก. ได้เริ่มนำระบบบริหารคุณภาพตามอนุกรมมาตรฐาน ISO9000 มาพัฒนาใช้ในหน่วยงานในระยะเวลาประมาณ 6 เดือนพบว่าบุคลากรบางส่วนยังขาดความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพจึงเห็นควรให้มีการประเมินตนเองตามแนวทางการจัดการกระบวนการตามหลักP-D-C-A เพื่อเป็นแนวทางให้การบริหารงานและการควบคุมงานเป็นไปอย่างมีระบบ สามารถดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงาน และสามารถพัฒนาองค์กร กระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

2.2 เพื่อศึกษาผลการประเมินตนเองของบุคลากร สบก. ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้

2.3 เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองของ บุคลากร สบก. ก่อนและหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรของ สบก. มทส. จำนวน 31 คน โดยในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

3.2 การรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งปรับปรุงมาจาก ดวงใจ หทัยรัตนศิริ[6]ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินตนเอง ก่อนและหลังในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2008 มาใช้ใน สบก. โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 2) ด้านภาวะผู้นำ 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 4) ด้านกระบวนการดำเนินงาน 5) ด้านระบบการจัดการ 6) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และ 7) ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ ลักษณะของ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยเกณฑ์ในการอธิบายความหมายของความคิดเห็นแบ่งเป็นช่วงดังนี้ 4.21-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด 3.41-4.20 เห็นด้วยมาก 2.61-3.40 เห็นด้วยปานกลาง 1.81-2.60 เห็นด้วยน้อย และ 1.00-1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุดตามลำดับ

ก่อนการนำแบบสอบถามไปใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับภาระงานของ สบก. และทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านในมหาวิทยาลัยที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อตรวจสอบว่าข้อคำถามวัดได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือสาระสำคัญในสิ่งที่ต้องการหรือไม่ โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00 ไว้ใช้[7] หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้

3.2.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ มีการรวบรวมข้อมูล 2 ส่วนดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามไปยังบุคลากรของ สบก. มทส. จำนวน 31 คน เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2556 และขอรับแบบสอบถามคืนตั้งแต่วันที่ 2-6 กันยายน 2556 ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

2) การรวบรวมข้อมูลตามผลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปตามข้อกำหนดของอนุกรม ISO9001:2008[2] โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลตามการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การดำเนินงานมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบ ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติและวิธีการทำงาน การจัดเก็บบันทึก (2) การตรวจสอบคุณภาพภายใน (3) การทบทวนของฝ่ายบริหาร ทบทวนผลการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และข้อร้องเรียนผู้รับบริการ และ (4) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองระหว่างก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้ด้วย Paired-Sample T test

4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ประชากรของ สบก. ส่วนใหญ่เป็นหญิง ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/พนักงานธุรการ อายุเฉลี่ย 39.35 ± 6.09 ปี ค่ามัธยฐาน และฐานนิยมของอายุเท่ากับ 40 ปี อายุต่ำสุด 24 ปี อายุสูงสุด 50 ปี มีประสบการณ์การทำงานที่สบก. เฉลี่ย 13 ± 6.95 ปีปฏิบัติงานที่ สบก. ต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 20 ปี โดยประชากรทั้งหมดของ สบก. รับรู้ประโยชน์ของระบบมาตรฐาน ISO9001: 2008 จากการอบรมและประชากรส่วนใหญ่เห็นว่า การทำระบบมาตรฐาน ISO9001:2008 ทำให้มีความชัดเจนในระบบงานมากขึ้น รายละเอียดเพิ่มเติม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ภูมิหลัง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	28	90.32
ชาย	3	9.67
รวม	31	100.00
ตำแหน่ง		
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ พนักงานธุรการ	23	74.19
ผอ./รอง.ผอ./หน.สนง./หน.ฝ่าย	8	25.81
รวม	31	100.00
การทำระบบมาตรฐาน ISO9001:2008 มีส่วนในงานด้านต่าง ๆ		
มีความชัดเจนในระบบงาน มากขึ้น	18	58.06
มีระบบปรับปรุงแก้ไขและ ป้องกันดีขึ้น	11	35.48
มีความผิดพลาดน้อยลง	1	3.23
การสื่อสารดีขึ้น	1	3.23
รวม	31	100.00

หมายเหตุ: ผอ.=ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา;
หน.สนง.= หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา;
หน.=หัวหน้าฝ่าย

4.2 ผลการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

จากผลการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ในรอบการประเมินตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – ธันวาคม 2556 พบว่าสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพที่ตั้งไว้คือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าระดับ 3.51 ได้เป็น ระดับ 4.48 การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีจากไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ได้เป็น ร้อยละ 114 บุคลากรของหน่วยงานได้รับการอบรมพัฒนาประจำปีจากร้อยละ 100 ได้ร้อยละ 100 และการบรรลุผลประกันคุณภาพภายในระดับหน่วยงานจากไม่น้อยกว่าระดับ 4.5 ได้เป็นระดับ 4.89

สำหรับรายละเอียดการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงาน สบก. ได้ดำเนินการตามวิธีการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ [3] มีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (1) ขั้นตอนการดำเนินงาน: การดำเนินการสื่อสารให้บุคลากรทราบโดยวิธีการจัดอบรมให้ความรู้จำนวน 2 ครั้ง และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ระดับหน่วยงาน และระดับฝ่าย ประกาศนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ การลงนามบันทึกข้อตกลง “ว่าด้วยความร่วมมือ ร่วมใจ ในการเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ศูนย์บริการการศึกษา” การสื่อสารผ่านการจัดทำผ่านเว็บไซต์ การแจ้งหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยทราบ และขอความร่วมมือการใช้แบบฟอร์มให้เป็นปัจจุบันการจัดทำแผนการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ การดำเนินการจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพได้แก่ คู่มือคุณภาพ (quality manual) 1 ฉบับระเบียบปฏิบัติ (quality procedure) 19 ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน (work instruction) 88 งานและประกาศใช้เอกสารรวมทั้งดำเนินการจัดเก็บเอกสารตามข้อกำหนดด้านเอกสาร (2) ขั้นตอนการตรวจสอบ: มีระบบการตรวจสอบคุณภาพภายใน โดยการอบรมการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้กับบุคลากรผู้ที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีการดำเนินการโดยคณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จำนวน 2 ครั้ง และรายงานผลตรวจติดตามคุณภาพภายในไปยังผู้แทนฝ่ายบริหาร และรายงานต่อไปยังคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ในระดับหน่วยงาน (3) ขั้นตอนการทบทวน: การดำเนินการ

ทบทวนโดยฝ่ายบริหาร มีการกำหนดให้มีการประชุม ทบทวนผลการตรวจติดตามภายนอกหรือภายใน ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและปฏิบัติการป้องกัน การเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลต่อระบบบริหารคุณภาพ หรือกรณีได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อการมีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง (4) ขั้นตอนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: สำหรับการปฏิบัติการแก้ไขในกรณีพบสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด มีการดำเนินการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุ กำหนดวิธีการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ ดำเนินการแก้ไข และติดตามผลโดยการปรับปรุงพัฒนาดำเนินการใน 2 แบบ ดังนี้คือ (1) ให้แต่ละฝ่ายนำเสนอผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัด เมื่อบรรลุเป้าหมาย และทำการปรับตัวชี้วัด ให้สูงขึ้นนำไปสู่การปรับตัวชี้วัดของหน่วยงานให้มีความท้าทายยิ่งขึ้น (2) ให้แต่ละฝ่ายนำเสนอข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ มาปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

4.3 ผลการประเมินตนเองของบุคลากร สบก.ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้

บุคลากร สบก. ทั้งหมดได้ประเมินผลภาพรวมก่อนการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้อยู่ในระดับมาก (3.85 ± 0.46) และหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้อยู่ในระดับมากที่สุด (4.57 ± 0.32)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านดังแสดงในรูปที่ 1 พบว่าก่อนนำระบบคุณภาพมาใช้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร สบก. (4.16) และต่ำที่สุดคือด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ (3.58) และหลังการนำระบบคุณภาพมาใช้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (4.77) และต่ำที่สุดคือการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ (4.40) และเมื่อมีการเปรียบเทียบทั้งก่อนและหลังพบว่าด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร สบก. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ก่อน: 4.16 ± 0.59 ; หลัง: 4.77 ± 0.29) ในขณะที่ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ก่อน: 3.58 ± 0.73 ; หลัง: 4.40 ± 0.33) โดยผลการประเมินทั้ง 7 ด้าน ทั้งก่อนและหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้ แสดงได้ดังรูปที่ 1



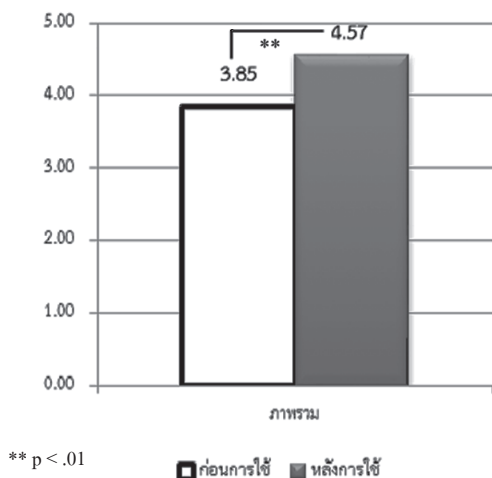
รูปที่ 1 ผลการประเมินตนเองก่อนและหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้

จากผลการศึกษาพบว่าด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร สบก. มีค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้งก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของผู้บริหารและบุคลากรในการสนับสนุนวัฒนธรรมคุณภาพของมหาวิทยาลัยและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ สบก. ตามแผนพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา พ.ศ.2555-2559 โดยวิสัยทัศน์เกิดจากการกำหนดร่วมกันของบุคลากรของ สบก. [2] โดยผู้บริหารได้มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ เป้าหมายแผน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ สนับสนุนด้านทรัพยากร ติดตามการทำงาน ทบทวนประสิทธิภาพ และเป็นผู้นำในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9001:2008 [3] ความเป็นผู้นำของผู้บริหารในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้เป็นสิ่งที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร (change agent) สอดคล้องกับการศึกษาของสุวิมลเล็กสกุล และคณะ [4] พบว่าผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 โดยองค์กรที่มีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำและมีนโยบายสนับสนุนระบบคุณภาพ สามารถทำให้องค์กรกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าและมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

4.4 ผลการเปรียบเทียบการประเมินตนเองทางสถิติของบุคลากร สบก. ก่อนและหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้

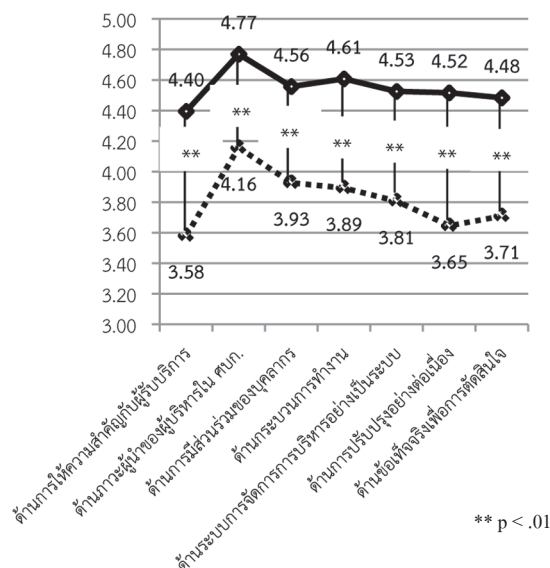
ผลการเปรียบเทียบการประเมินตนเองของบุคลากรในภาพรวมทั้งก่อนและหลังการนำระบบคุณภาพ

ISO9001:2008 มาใช้พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการเปรียบเทียบแสดงได้ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ผลการประเมินตนเองก่อนและหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้ในภาพรวม

ผลการเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ผลการศึกษาพบว่าเป็นไปในลักษณะเดียวกับภาพรวม โดยผลการประเมินตนเองหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้สูงกว่าก่อนนำมาใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการเปรียบเทียบแสดงได้ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 ผลการประเมินตนเองก่อนและหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้ จำแนกรายด้าน

จากผลการประเมินตนเองทั้ง 7 ด้านพบว่า การประเมินตนเองด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการก่อนการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.58 ± 0.73) และเมื่อมีการประเมินตนเองหลังการนำระบบคุณภาพมาใช้พบว่ามียอดราเพิ่มของค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.40 ± 0.33) คิดเป็นร้อยละ 18.6 จากผลการประเมินตนเอง สบก. ได้มุ่งเน้นให้เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (ผู้รับบริการ) โดยการกำหนดเป็นหนึ่งวัตถุประสงค์คุณภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการมีการตรวจติดตามความเห็นของผู้รับบริการและดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งหากมีการบ่งชี้ข้อที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะมีการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน มีการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมุ่งเน้นให้ความสำคัญของลูกค้าเป็นหนึ่งในหัวข้อสำคัญที่จะทำให้ระบบบริหารคุณภาพประสบความสำเร็จสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวิมลเล็กสกุลและคณะ [4] โดยพบว่า การนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้สามารถส่งผลสัมฤทธิ์ด้านลูกค้าให้องค์กรสูงขึ้น เนื่องจากมีกระบวนการบริหารลูกค้าที่ชัดเจนขึ้น สามารถทบทวนและทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้รวดเร็วเป็นระบบอย่างมีเป้าหมายทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น

5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008 สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพที่ตั้งไว้คือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี บุคลากรของหน่วยงานได้รับการอบรมพัฒนาประจำปี และการบรรลุผลประกันคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน

5.1.2 บุคลากร สบก. ประเมินตนเองก่อนการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้อยู่ในระดับมากและหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบการประเมินตนเองของบุคลากรทั้งก่อนและหลังการนำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1) การวิจัยนี้สามารถดำเนินการเป็นไปตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยผลการประเมินตนเองหลังจากการนำระบบมาใช้ทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการดำเนินงานควรจะมีการปรับปรุงกระบวนการที่แสดงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยการวัดความพึงพอใจที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายวัตถุประสงค์ประสคคุณภาพขององค์กร

2) องค์กรที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในองค์กร ควรพิจารณาดำเนินการตามข้อกำหนดของอนุกรม ISO 9001 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยเน้นความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งต้องมีการดำเนินการป้องกันและแก้ไข และการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ซึ่งผู้บริหารต้องมีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ โดยการมีส่วนร่วมในการกำหนดร่วมกันโดยบุคลากรภายในองค์กร

5.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของที่ได้จากการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเมื่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ควรพิจารณาตามมุมมองของหลักการ Balanced Scorecard ซึ่งมีการพิจารณาทั้งด้านการเงิน ลูกค้า การจัดการภายใน ด้านบุคลากรและการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ในการทำ ISO 9001 เพื่อให้สามารถทราบผลของการเปลี่ยนแปลงที่ได้จากการที่องค์กรนำระบบบริหารคุณภาพดังกล่าวมาใช้

6. กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่านของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยนี้

และขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.(2555). **แผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระยะที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)** นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- [2] ศูนย์บริการการศึกษา. (2555). **แผนพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา พ.ศ. 2555-2559.**นครราชสีมา: ศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- [3] โรแบร์ แอนด์ แอสโซซิเอทส์. (2555). **เอกสารประกอบการฝึกอบรมความเข้าใจและวิธีการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2008.** กรุงเทพฯ: โรแบร์ แอนด์ แอสโซซิเอทส์ (ประเทศไทย) สนับสนุนโดย สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.
- [4] สุวิมลเล็กสกุล และคณะ. (2553). **การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในสถานประกอบการ.** กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ.
- [5] อวยพร เรืองตระกูล และสุนทรพจน์ ดำรงพานิช. (2557). **การประเมินตนเอง (Self-evaluation).** ค้นวันที่ 3 มีนาคม 2557 จาก www.ednet.kku.ac.th/~edad/OLD/research_article/selfEvaluation.doc
- [6] ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ. (2556). **ประสิทธิผลขององค์กรในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติ ในภาคอุตสาหกรรมและบริการ.** นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.
- [7] พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



KKU isr.j. 2014; 2(2) : 149-158

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

ระดับคุณภาพและแนวทางการพัฒนาระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วีระพันธ์ บุตรมาตย์*

¹ วิศวกรไฟฟ้าชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการสื่อสารและโทรคมนาคม ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

* Corresponding Author : weebuu@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่นในปัจจุบันดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบของศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยการรับโอนภารกิจการให้บริการระบบโทรศัพท์และการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์มาจากงานโทรศัพท์ กองอาคารและสถานที่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 และได้พัฒนางานภารกิจการให้บริการศูนย์บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) ขึ้นใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 จึงทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการระบบโทรศัพท์เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์คอมพิวเตอร์ควรปรับปรุงด้านบริการด้านบริการทั่วไป ได้แก่ บริการสมุดโทรศัพท์ บริการโอนสาย และควรดำเนินการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการซ่อมบำรุงรักษา ควรปรับปรุงระบบการซ่อมบำรุง ระบบฐานข้อมูลการซ่อมบำรุง และปรับปรุงให้ระบบ VoIP สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ด้านการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) ควรปรับปรุงทักษะการตอบรับโทรศัพท์และการให้บริการคอลเซ็นเตอร์ให้ได้มาตรฐาน ประชาสัมพันธ์การบริการแก่ผู้ใช้บริการให้ทั่วถึงทุกกลุ่ม

คำสำคัญ : การพัฒนาคุณภาพการบริการ, ระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หัวเรื่อง : มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; กลุ่มภารกิจบริการสื่อสารและโทรคมนาคม ศูนย์คอมพิวเตอร์ ; ระดับคุณภาพการบริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่นในปัจจุบันดำเนินการโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งมีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยและได้แบ่งโครงสร้างการบริหาร โดยมีกลุ่มภารกิจบริการสื่อสารและโทรคมนาคมเป็นผู้ดำเนินการภารกิจหลัก 3 ด้าน คือ การให้บริการระบบโทรศัพท์ การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ และการให้บริการศูนย์บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) สำหรับหน้าที่ในการให้บริการระบบโทรศัพท์นั้น ปัจจุบันมีอยู่ด้วยกัน 2 ระบบย่อย คือ ระบบอนาล็อกและระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

(VoIP) ซึ่งระบบหลังนี้มีแนวโน้มในการเพิ่มสัดส่วนการให้บริการโดยมีเป้าหมายในการปรับระบบโทรศัพท์ทั้งหมดเป็นระบบ VoIP ภายในระยะเวลาอีกไม่เกิน 5 ปี การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์เป็นการดำเนินงานเพื่อคงสภาพความพร้อมให้บริการตลอดเวลา และหน้าที่บริการศูนย์บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) หมายเลข 0-4300-9700 ที่เป็นบริการในลักษณะของการเพิ่มคุณค่า (Value Added) คือ นอกจะให้บริการตอบรับและโอนสายโทรศัพท์แก่สายเรียกเข้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยแล้ว ยังเป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย การแนะนำแนวทางการแก้ไข

ปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยศูนย์คอมพิวเตอร์ได้รับผิดชอบภารกิจดังกล่าวข้างต้นโดยการรับโอนภารกิจ 2 ภารกิจแรก คือ การให้บริการระบบโทรศัพท์ การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์มาจากการงานโทรศัพท์ กองอาคารและสถานที่ตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 และได้พัฒนางานตามภารกิจที่ 3 คือ การให้บริการศูนย์บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) ขึ้นใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 บัดนี้เป็นเวลาสมควรที่จะทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการระบบโทรศัพท์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นแล้ว และจะได้นำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัย ขอนแก่น

บริการโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัย ขอนแก่น ได้จัดให้มีขึ้นพร้อมๆ กับการจัดตั้งศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ ต่อมาจึงได้มีการจัดตั้งอาคารสำนักงาน ซึ่งเป็นชุมสายภายในที่บริเวณใกล้สี่แยกสะพานขาว ในระยะแรกได้มีการให้บริการโทรศัพท์และตู้ชุมสายในระบบอนาล็อก ซึ่งมีการขยายบริการไปยังคณะหน่วยงานต่างๆ จนมีเลขหมายภายในประมาณ 1,500 เลขหมาย ในปี 2548 ได้มีการพัฒนาระบบชุมสายเป็นระบบดิจิทัล และมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงระบบของเครื่องรับโทรศัพท์เป็นระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (VoIP) (1) จนถึงปัจจุบันมีเลขหมายทั้งสิ้น 2,115 เลขหมาย

คุณภาพการให้บริการของระบบโทรศัพท์

การบริการ (Service) (2) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอ หรือกิจกรรมที่ทำงานร่วมกับสินค้า มี 2 แบบคือ 1. ผลลัพธ์

บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น บริการฝึกอบรม 2. การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้า เพื่อให้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งโทรศัพท์ มีบริการหลังการขาย คือ บริการโอนสาย บริการซ่อมบำรุงและบริการคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น

องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ มี 7 ประการ (3) ได้แก่ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด 2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ 3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณค่าของการให้บริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ 5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ 6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ 7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

สรุปได้ว่าลักษณะการให้บริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ขนาดของปริมาณ และความต้องการขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เช่น คุณภาพ ความคุ้มค่า ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความสะดวก และลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ควรมี บุคลิกภาพ ท่าทางวาจาสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเอง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่ประทับใจต่อผู้มารับบริการ (4) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของ ศูนย์บริการลูกค้า TOT สาขาบางแค ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงาน การบริการ และด้าน

สถานที่ ส่วนด้านอุปกรณ์ และระบบการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) หน่วยวิเคราะห์เป็นองค์กร คือ กลุ่มภารกิจบริการสื่อสารและโทรคมนาคม ประชากรของการวิจัย คือ ผู้บริหารคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 33 คน อาจารย์ 1,409 คน บุคลากร 9,659 คน นักศึกษา 42,978 คน (ข้อมูลสถิติ 1 สิงหาคม 2556 ที่มา : กองการเจ้าหน้าที่ - สำนักบริหารและบริหารวิชาการ) และบุคคลภายนอก ผู้ใช้บริการสายเรียกเข้า 2,670 คน/เดือน (สถิติจำนวนสายเรียกเข้าเฉลี่ยต่อเดือน ที่มา : รายงานประจำปี 2555 ศูนย์คอมพิวเตอร์) รวมประชากรทั้งสิ้น 56,749 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มอย่างง่ายจากประชากรทุกประเภท ด้วยการหากลุ่มตัวอย่างตามสมการของทาร์ ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมมี 3 ด้าน คือ การบริการทั่วไปของระบบโทรศัพท์ การให้บริการซ่อมบำรุงรักษา การให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) ซึ่งแต่ละด้านมีประเด็นย่อยด้านละ 5 ประเด็น ในตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1- 31 สิงหาคม 2556 เป็นระยะเวลา 1 เดือน จำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไปยังคณะ/หน่วยงานทั้งสิ้น 500 ชุด และได้รับตอบกลับมาอย่างสมบูรณ์ จำนวน 441 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 88.20 ทำการสรุปและการแปลผลโดยอาศัยสถิติค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	193	43.76
หญิง	248	56.24
รวม	441	100.00

ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ประเภทผู้รับบริการ แสดงดังตาราง

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	10	2.27
อาจารย์	26	5.90
บุคลากร	245	55.56
นักศึกษา	124	28.12
บุคคลภายนอก	36	8.16
รวม	441	100.00

ผลการวิเคราะห์ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้รับบริการมากที่สุดเป็นบุคลากร รองลงมาคือนักศึกษา อันดับสามเป็นบุคคลภายนอก อันดับสี่เป็นอาจารย์ และอันดับห้าเป็นผู้บริหาร

ระดับคุณภาพการให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลการวิจัยระดับคุณภาพการให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งตามลักษณะการบริการทั้ง 3 ภารกิจ ได้ดังนี้

ด้านการบริการทั่วไปของระบบโทรศัพท์ แสดงดังตาราง

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการบริการทั่วไปของระบบโทรศัพท์

ระดับคุณภาพด้านการบริการทั่วไป	จำนวน (คน)					รวม	เฉลี่ย	S.D.
	ร้อยละ							
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง			
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	65	265	89	17	5	441	3.83	0.76
	14.74	60.09	20.18	3.85	1.13	100.00		
2. ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ติดต่อ	63	260	95	18	5	441	3.81	0.77
	14.29	58.96	21.54	4.08	1.13	100.00		
3. ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ติดต่อ	73	231	116	17	4	441	3.80	0.79
	16.55	52.38	26.30	3.85	0.91	100.00		
4. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามอย่างสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	80	266	77	15	3	441	3.92	0.74
	18.14	60.32	17.46	3.40	0.68	100.00		
5. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	68	249	101	17	6	441	3.81	0.79
	15.42	56.46	22.90	3.85	1.36	100.00		
สรุปภาพรวมระดับคุณภาพด้านการบริการทั่วไปของระบบโทรศัพท์							3.83	0.77

ผลการวิเคราะห์ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีคุณภาพดี รองลงมาคือ ปานกลาง อันดับสามคือ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีคุณภาพดี รองลงมาคือ ปานกลาง อันดับสามคือ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีคุณภาพดี รองลงมาคือ ปานกลาง อันดับสามคือ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

0.79 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นเจ้าหน้าที่ตอบคำถามอย่างสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีคุณภาพดี รองลงมาคือ ดีมาก อันดับสามคือ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีคุณภาพดี รองลงมาคือ ปานกลาง อันดับสามคือ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 จัดอยู่ในระดับดี โดยสรุปภาพรวมของการบริการทั่วไปของระบบโทรศัพท์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 จัดอยู่ในระดับดี

ด้านการให้บริการซ่อมบำรุงรักษา แสดงดังตาราง

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการให้บริการซ่อมบำรุงรักษา

ระดับคุณภาพด้านการให้บริการ ซ่อมบำรุงรักษา	จำนวน (คน)					รวม	เฉลี่ย	S.D.
	ร้อยละ							
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง			
1. ความถูกต้อง รวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	71 16.10	217 49.21	127 28.80	19 4.31	7 1.59	441 100.00	3.74	0.84
2. ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	74 16.78	232 52.61	112 25.40	17 3.85	6 1.36	441 100.00	3.80	0.81
3. เจ้าหน้าที่ชี้แจงและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	67 15.19	226 51.25	119 26.98	20 4.54	9 2.04	441 100.00	3.73	0.85
4. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	73 16.55	215 48.75	127 28.80	17 3.85	9 2.04	441 100.00	3.74	0.85
5. เจ้าหน้าที่มีการบำรุงรักษาดูแลหลัง การให้บริการ	58 13.06	188 42.34	167 37.19	19 4.31	12 2.72	441 100.00	3.59	0.87
สรุปภาพรวมระดับคุณภาพด้านการให้บริการซ่อมบำรุงรักษา							3.72	0.84

ผลการวิเคราะห์ ประเด็นความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ รองลงมาคือ ปานกลาง อันดับสามคือ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ รองลงมาคือ ปานกลาง อันดับสามคือ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นเจ้าหน้าที่ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ รองลงมาคือ ปานกลาง อันดับสามคือ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็น

เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ รองลงมาคือ ปานกลาง อันดับสามคือ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นเจ้าหน้าที่มีการบำรุงรักษาดูแลหลังการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ รองลงมาคือ ปานกลาง อันดับสามคือ ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 จัดอยู่ในระดับดี

โดยสรุปภาพรวมของการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาของระบบโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 จัดอยู่ในระดับดี

ด้านการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) แสดงดังตาราง

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์)

ระดับคุณภาพด้านการให้บริการตอบ รับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์)	จำนวน (คน)					รวม	เฉลี่ย	S.D.
	ร้อยละ							
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	พอใช้	ควร ปรับปรุง			
1. ความรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ Call Center	41	133	68	10	4	256	3.77	0.82
	16.02	51.95	26.56	3.91	1.56	100.00		
2. ความเข้าใจในการบริการของ เจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ท่านติดต่อ	39	143	64	6	4	256	3.81	0.78
	15.23	55.86	25.00	2.34	1.56	100.00		
3. ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ท่านติดต่อ	43	135	64	9	5	256	3.79	0.83
	16.80	52.73	25.00	3.52	1.95	100.00		
4. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามอย่างสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	41	149	54	9	3	256	3.84	0.77
	16.02	58.20	21.09	3.52	1.17	100.00		
5. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น	35	149	57	10	5	256	3.78	0.80
	13.67	58.20	22.27	3.91	1.95	100.00		
สรุปภาพรวมระดับคุณภาพด้านการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์)							3.80	0.80

ในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มีผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการศูนย์บริการคอลเซ็นเตอร์จำนวน 256 คน หรือร้อยละ 58.05 ผลการวิเคราะห์ประเด็นความรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ Call Center ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ ร้อยละ 16.02 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นความเข้าใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ท่านติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ ร้อยละ 15.23 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ท่านติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ ร้อยละ 16.80 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นเจ้าหน้าที่ตอบคำถามอย่างสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ ร้อยละ 16.02 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ ร้อยละ 13.67 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 จัดอยู่ในระดับดี

ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 จัดอยู่ในระดับดี ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจ ร้อยละ 13.67 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 จัดอยู่ในระดับดี โดยสรุปภาพรวมของการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) ของระบบโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 จัดอยู่ในระดับดี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากแบบสอบถามทั้งสิ้น 441 ชุด มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 60 ชุด หรือร้อยละ 13.60 สามารถจำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ดังนี้

ด้านการบริการทั่วไปของระบบโทรศัพท์มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้จัดทำสมุดโทรศัพท์โดยมีข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบันมากที่สุด แจกจ่ายไปตามคณะ/หน่วยงานหรือในจุดที่ติดตั้งโทรศัพท์ 10 คน ควรติดตั้งโทรศัพท์ให้ใช้งานในคณะ/หน่วยงานต่างๆ ให้ทั่วถึง และเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ใหม่แทนเครื่องเก่าที่ชำรุด เพราะสามารถใช้ประโยชน์ได้หลายอย่างกว่าเดิม 6 คน ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการระบบโทรศัพท์ว่ามีบริการอะไรบ้าง และจะให้บริการได้อย่างไร และประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการ Call Center ให้แก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม 5 คน ควรสำรวจปัญหาและอุปสรรคอย่างต่อเนื่องและควรวางแผนความเสี่ยงรวมทั้งการพัฒนาระบบให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำระบบให้ง่ายต่อการใช้งานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ 4 คน ให้บริการสอบถามเลขหมายภายในและเลขหมายต่อภายในของคณะ/หน่วยงานด้วย 2 คน โอเพอเรเตอร์ให้บริการดีเยี่ยม มีความกระตือรือร้นตอบคำถามและสามารถโอนโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว 2 คน ควรให้บริการโอนสายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว จำนวน 1 คน ควรปรับปรุงการเรียกสายเข้าไปที่โอเพอเรเตอร์เพื่อสอบถามเลขหมายหรือต่อสายภายใน 1 คน ไม่แน่ใจเรื่องความคุ้มค่าของระบบเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสื่อสารแบบอื่น 1 คน ต้องการให้บริการรวดเร็ว ทันใจ 1 คน เห็นว่าเจ้าหน้าที่มักปิดให้บริการก่อนเวลา 1 คน ควรแยกระบบโทรศัพท์ออกจากระบบอินเทอร์เน็ตเพราะถ้าเสียก็จะเสียพร้อมกัน 1 คน สายโทรศัพท์ตามเสาไฟฟ้าไม่มีความเป็นระเบียบ ควรมีการจัดเก็บให้เรียบร้อยสวยงาม 1 คน

ด้านการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้แก้ไขปัญหาโทรศัพท์ตัดสายที่กำลังสนทนาอยู่ไปทุกครั้งที่มีสายเรียกเข้าซ้อนเข้ามา 9 คน กรณีไฟฟ้าดับจะมีผลต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้โทรศัพท์ขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้อยู่เป็นประจำ 3 คน ระบบโทรศัพท์ใหม่มีปัญหาใช้งานยากและมีปัญหาต่อสัญญาณมากโทรไม่ค่อยติด 2 คน อยากให้การแก้ไขปัญหาในการใช้โทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัย รวดเร็วและถูกต้อง 1 คน สายใช้งานไม่ได้มาเกือบ 2 ปีแล้ว 1 คน ควรเปลี่ยนระบบโทรศัพท์เดิมมาใช้เป็นระบบ VoIP เพื่อง่ายต่อการใช้งานและแก้ไขเหตุขัดข้อง 1 คน ควรมีการติดตามหลังจากการติดตั้งและรับฟังข้อเสนอแนะและ

นำไปพิจารณาดำเนินการ 1 คน

ด้านการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ Call Center ยังไม่เข้าใจหน้าที่ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย เช่น เรื่องนักศึกษาฝึกงานต้องต่อสายไปหน่วยงานไหน ควรจัดการความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อให้สามารถตอบคำถามหรือโอนสายได้อย่างถูกต้อง 3 คน โอนสายช้า และผิดพลาด 1 คน ควรได้รับการอบรมให้เหมือนบริษัทเอกชนที่ได้มาตรฐาน เช่น การรับสายต้องไม่ใช้โทรศัพท์ดังเกิน 3 ครั้ง และมีคำพูดในการรับโทรศัพท์ที่เป็นมาตรฐาน บางครั้งโอนสายผิด เช่น ต้องการติดต่อหน้าห้องรองอธิการบดี แต่กลับโอนสายไปให้รองอธิการบดีโดยตรง 1 คน ควรประชาสัมพันธ์การบริการของศูนย์บริการ Call Center แก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม 1 คน ให้บริการดี แต่ก่อนจะโอนสายควรให้แจ้งเบอร์เพื่อให้ทางผู้สอบถามทราบก่อนด้วย 1 คน

อภิปรายผล

ระดับคุณภาพการให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมมีระดับคุณภาพระดับดี โดยด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 ด้านการให้บริการซ่อมบำรุงรักษามีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ด้านการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

รายละเอียดระดับคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านเป็นดังนี้ **ด้านการบริการทั่วไป** ประเด็นเจ้าหน้าที่ตอบคำถามอย่างสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.92 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.83 อันดับสาม คือ ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ติดต่อ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.81 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ติดต่อ **ด้านการให้บริการซ่อม**

บำรุงรักษา ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.80 รองลงมาคือ ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.74 อันดับสาม คือ เจ้าหน้าที่ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.73 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีการบำรุงรักษาดูแลหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 **ด้านการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์)** ประเด็นเจ้าหน้าที่ตอบคำถามอย่างสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.84 รองลงมาคือ ความเข้าใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.81 อันดับสาม คือ ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.79 อันดับสี่ คือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย 3.78 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ Call Center มีค่าเฉลี่ย 3.77

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รายละเอียดข้อเสนอแนะแบ่งตามด้านต่างๆ ดังนี้ **ด้านการบริการทั่วไป** คือ การจัดทำสมุดโทรศัพท์ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และการดำเนินงานของศูนย์บริการ Call Center การติดตั้งโทรศัพท์ใช้งานในคณะ/หน่วยงานต่างๆ อย่างทั่วถึง และเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ที่ให้บริการเป็นเครื่องใหม่แทนเครื่องเก่าที่ชำรุด การสำรวจปัญหา อุปสรรค และวางแผนความเสถียรรวมทั้งพัฒนาระบบให้ทันสมัยง่ายต่อการใช้งาน การให้บริการสอบถามทั้งเลขหมายภายในของมหาวิทยาลัย และเลขหมายต่อภายในของคณะ/หน่วยงาน การให้บริการโอนสายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปรับปรุงการเรียกเข้าไปที่โอเปอเรเตอร์การปรับปรุงระบบให้สามารถเรียกออกไปยังหมายเลข 043 ได้โดยตรง การให้บริการรวดเร็วทันใจตามเวลาที่กำหนด การแยกระบบโทรศัพท์ออกจากระบบอินเทอร์เน็ต การดูแลรักษาสายโทรศัพท์ตามเสาไฟฟ้าให้เป็นระเบียบ **ด้านการให้บริการซ่อมบำรุงรักษา** การแก้ไขปัญหาสายเรียกข้อน การแก้ปัญหาคอนไฟฟ้ายับจะมีผลให้โทรศัพท์ขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ ปัญหาระบบโทรศัพท์ใหม่ใช้งานยาก และต่อสัญญาณยาก การแก้ไขปัญหในการใช้โทรศัพท์

ภายในมหาวิทยาลัยรวดเร็วและถูกต้อง การเปลี่ยนระบบโทรศัพท์เดิมมาใช้เป็นระบบ VoIP การติดตามภายหลังการติดตั้งโทรศัพท์และรับฟังข้อเสนอแนะ **ด้านการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์)** ปัญหาเจ้าหน้าที่ Call Center ยังไม่เข้าใจหน้าที่ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย ควรจัดการความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อให้สามารถตอบคำถามหรือโอนสายได้อย่างถูกต้อง ควรได้รับการอบรมการรับโทรศัพท์ให้เหมือนบริษัทเอกชนที่ได้มาตรฐาน ควรประชาสัมพันธ์การบริการของศูนย์บริการ Call Center แก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม และควรแจ้งเบอร์เพื่อให้ทางผู้สอบถามทราบด้วย

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากผลการวัดระดับคุณภาพการบริการและข้อเสนอแนะ สามารถนำมาสังเคราะห์เพื่อให้ได้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการบริการทั่วไป ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและที่รองลงมา คือ ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ติดต่อ เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ติดต่อ จึงควรดำเนินการฝึกอบรมทักษะการบริการและให้ความรู้ในการให้บริการระบบโทรศัพท์แก่เจ้าหน้าที่ จากข้อเสนอแนะจึงควรดำเนินการจัดทำสมุดโทรศัพท์แจกจ่ายไปตามคณะ/หน่วยงานเพื่อใช้ในจุดที่ติดตั้งโทรศัพท์ทำการประชาสัมพันธ์การให้บริการระบบโทรศัพท์และศูนย์บริการ Call Center สำรวจความต้องการติดตั้งโทรศัพท์ใช้งานในคณะ/หน่วยงานต่างๆ และเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์แทนเครื่องเก่าที่ชำรุด สำรวจปัญหา อุปสรรค และวางแผนความเสถียรรวมทั้งพัฒนาระบบให้ทันสมัยง่ายต่อการใช้งาน ให้บริการสอบถามเลขหมายภายในของมหาวิทยาลัย และเลขหมายต่อภายในของคณะ/หน่วยงาน ดำเนินการเพื่อให้บริการโอนสายอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ปรับปรุงวิธีการเรียกเข้าไปที่หมายเลขโทรศัพท์ของโอเปอเรเตอร์มหาวิทยาลัย ปรับปรุงระบบให้รองรับการจัดการในการเรียกสายออกนอกมหาวิทยาลัยไปยังหมายเลข 043 ได้โดยตรง ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจตามเวลาที่กำหนด จัดหา

ระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้กับโทรศัพท์ ดูแลรักษาสายโทรศัพท์ตามเสาไฟฟ้าให้เป็นระเบียบ

ด้านการให้บริการซ่อมบำรุงรักษา ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและที่รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีการบำรุงรักษาดูแลหลังการให้บริการ จึงควรดำเนินการฝึกอบรมทักษะการบริการและการจัดวางระบบงานในการบำรุงรักษาให้มีการเก็บทะเบียนประวัติการซ่อมบำรุงที่สามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังและมีระบบแจ้งเตือนเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการบำรุงรักษา (5) จากข้อเสนอแนะจึงควรดำเนินการแก้ไขปัญหาสายเรียกข้อนที่มักทำให้สายสนทนาเดิมหลุดอย่างเร่งด่วน การแก้ปัญหากรณีไฟฟ้าดับที่ส่งผลให้ระบบโทรศัพท์ไม่สามารถใช้งานได้ด้วยการจัดระบบไฟฟ้าสำรอง แก้ไขปัญหาระบบโทรศัพท์ใหม่ใช้งานยากและต่อสัญญาณยาก วางระบบการแก้ไขปัญหาในการใช้โทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยให้รวดเร็วและถูกต้อง

ด้านการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและที่รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นและความรวดเร็วในการติดต่อ Call Center และจากข้อเสนอแนะจึงควรดำเนินการจัดการความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ตอบคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมสำคัญต่างๆ ของคณะ/หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามหรือโอนสายได้อย่างถูกต้องและอบรมทักษะการตอบรับโทรศัพท์ให้ได้มาตรฐาน ประชาสัมพันธ์การบริการของศูนย์บริการ Call Center แก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ในด้านการให้บริการทั่วไป ควรจัดทำสื่อในการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัย เช่น สมุดโทรศัพท์สำหรับแจกจ่ายไปยังจุดติดตั้งโทรศัพท์ภายในเอกสารสมุดโทรศัพท์รูปแบบไฟล์ PDF เพื่อสะดวกในการค้นหาในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย พัฒนาแอปพลิเคชันสมุดโทรศัพท์ภายในสำหรับค้นหาจากสมาร์ตโฟน Andriod, iOS, Windows Phone เป็นต้น โดยมีระบบค้นหาที่ง่ายเช่นการจัดหมวดหมู่เป็นคณะ/หน่วยงาน หรือเป็นกลุ่มเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อสนใจ หรือค้นหาจากรายชื่อบุคลากร

2. ในด้านการให้บริการซ่อมบำรุงรักษา ควรพัฒนาระบบโทรศัพท์ใหม่ให้สามารถใช้งานติดต่อสื่อสารได้ แม้จะเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ

3. ในด้านการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) ควรประชาสัมพันธ์การติดต่อมหาวิทยาลัยทางโทรศัพท์และการให้บริการตอบรับสายเรียกเข้า (คอลเซ็นเตอร์) ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น จอภาพขนาดใหญ่ที่ติดตั้งในจุดต่างๆ ของมหาวิทยาลัย หรือขอความร่วมมือไปเผยแพร่ผ่านจดหมายข่าวของคณะ/หน่วยงานต่างๆ พัฒนาระบบการติดต่อสอบถามข้อมูล ข่าวสารของมหาวิทยาลัยแบบกลุ่มในแอปพลิเคชัน Facebook, Line, Twitter, Hangout เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการย่อยของระบบโทรศัพท์ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการดำเนินงานในแต่ละระบบย่อยให้มีคุณภาพตามความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการ
3. ควรทำการวิจัยเพื่อประยุกต์เทคโนโลยีใหม่ในการให้บริการสื่อสารและโทรคมนาคมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

- (1) ศูนย์คอมพิวเตอร์. (2549) รายงานประจำปี ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2549. ขอนแก่น: ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- (2) จิตนันทน์ เสงฆ์บุปผ์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน้าที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครพนม: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- (3) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

- (4) สุรวิตย์ สาเรือง. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า TOT สาขาบางแค. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- (5) ดิเรก อุปปัญ. (2552). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเขตพื้นที่บริการการเรียนรู้ด้วยตนเอง ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2550. วารสารอินฟอร์เมชั่น, ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 (47-60).



KKU isr.j. 2014; 2(2) : 159-161

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

พัฒนาองค์กรแบบก้าวกระโดดด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม

โดย ดร.ภิญโญ รัตนพันธุ์

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์กรเชิงบวก (Appreciative Inquiry)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น

www.drpinoy.com

มนุษย์โดยทั่วไปถ้าเทียบกับสัตว์แล้วมีเขี้ยวเล็บและความว่องไวตลอดจนความแข็งแรงน้อยกว่าสัตว์จำนวนมาก หากอยู่เพียงลำพังโอกาสเอาตัวรอดนั้นน้อยมาก มนุษย์ตั้งแต่โบราณจึงจำเป็นต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม สมัยโบราณเรียกว่าชนเผ่า (Tribe) และพยายามพัฒนารูปแบบการอยู่ร่วมกันแล้วตลอดกาลไม่อดอยากแต่ปัจจุบันเราเรียกว่าองค์กรองค์กรจึงมีความเป็นชนเผ่าที่คนพยายามมาอยู่ร่วมกันเพื่อค้นหาวิธีการอยู่รอดและเติบโต มนุษย์พยายามทำอะไรมามากมายตั้งแต่ยุคโบราณ โดยพยายามพัฒนาความเชื่อหรือวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในโลกปัจจุบันเราเรียกความพยายามลักษณะนี้ว่าการพัฒนาองค์กร (Organization Development) หรือที่นิยมเรียกกันสั้นๆ ว่า OD

คนเรียนบริหารมาถ้าบอกกล่าวถ้าเช่นนั้น OD คือการจัดการ (Management) ประเภทหนึ่งใช่ไหมคำตอบคือไม่ใช่ เรียกว่าต่างกันในระดับปรัชญาความคิดและศาสตร์เลยเริ่มมาจากประวัติศาสตร์เลย สมัยก่อนราวๆ สงครามโลกครั้งที่สอง สมัยนั้นอุตสาหกรรมที่เป็นหลักในประเทศที่เจริญแล้วคือเหมืองแร่เรียกว่าถ้าคุณได้ทำงานในเหมืองแร่ในยุคนั้นจะดีมากๆ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นและเรื้อรังของเหมืองแร่คือ “เหมืองถล่ม” มีคนตายจากเหมืองแร่ไม่หยุดหย่อน ฝ่ายบริหารก็จัดการด้วยการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาสาเหตุและให้ข้อเสนอแนะเจ้าของเหมืองแร่เจ้าของก็รับไปแก้ไขแต่แก้ไขไปก็ถล่มเหมือนเดิมและนี่คือจุดเปลี่ยน มีนักวิชาการท่านหนึ่งชื่อศาสตราจารย์ Kurt Lewin ได้ถูกเชิญไปวิเคราะห์หาสาเหตุแต่แทนที่ท่านจะวิเคราะห์ตามที่เคยทำตามๆ กันมา ท่านกลับตั้งข้อสังเกต

เรื่องหนึ่งว่าเป็นไปได้ไหมว่า คนที่จะรู้สาเหตุหาสาเหตุของปัญหาและแก้ปัญหาได้จริงคือคนงานคนที่อยู่หน้างานไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญ

ว่าแล้วอาจารย์ก็เลยเกิดความคิดใหม่แทนที่จะเข้าไปหาปัญหาให้อาจารย์ก็เชิญเหล่าคนงานมาเล่าให้ฟังว่าสังเกตเห็นอะไรผิดปกติบ้าง อาจารย์ทำหน้าที่เพียงจดบันทึกอาจารย์ให้ทุกคนเล่าทีละคน จากนั้นก็สรุปหาว่าสาเหตุคืออะไร ทางออกคืออะไร โดยรับฟังจากพนักงานและคนงานเองนั่นเองที่เสนอทางแก้มาตรการต่างๆ อาจารย์ก็กระตุ้นให้คนงานลองเอาสิ่งที่เสนอไปทำดูคนงานก็ไปทำ และเป็นครั้งแรกที่เหมืองหยุดถล่ม นี่เองที่ประวัติศาสตร์ของ OD เกิดขึ้นและแยกจาก Management ชัดเจน OD เน้นการมีส่วนร่วม (Inclusion) ดึงเอาความรู้ประสบการณ์ของทุกคนในองค์กรมาแก้ปัญหา มาพัฒนาร่วมกันโดยเชื่อว่าคนทำงานมีความรู้ในการแก้ปัญหาของตนเองอยู่แล้วส่วน Management มักพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญและการตัดสินใจทุกอย่างมาจากคนในระดับบริหาร

ในยุคแรกๆ อาจารย์เรียกว่าประชาธิปไตยในการทำงานหรือ Democracy at work ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นชื่อ Action Research หรือ Organization Development (OD) ในเวลาต่อมาต่อมาก็มีการต่อยอดมาเป็นหลายๆ ศาสตร์ เช่น ทีมงานจัดการตนเอง (Self-managed Team) มาระยะหลังก็มีที่โดดเด่นเช่นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ศูนย์ทฤษฎีเชิงบวก (Appreciative Inquiry) ศูนย์ทฤษฎีสันติสนทนา (Dialogue) และ Theory U จนถึงล่าสุดที่พัฒนาการขึ้นมามีอย่างโดดเด่นคือจิตตปัญญาศึกษา

(Contempative Science) และจิตวิทยาบวก (Positive Psychology) ซึ่งในทาง OD เรียกรวมๆกันว่า OD Tools หรือ OD Technologies หรือที่นิยมเรียกกันในประเทศไทย คือ OD Intervention ส่วน Management ก็มีพัฒนาการของตนเองไปเรื่อยๆ ปัจจุบันก็เช่น Balanced Scorecard Blue Ocean Strategy หรือ Marketing 3.0 เป็นต้น ซึ่งดูเหมือนจะเป็นอะไรที่เกี่ยวกับองค์กรและคนทั้งสิ้นแต่ที่ต่างมาๆคือการมีส่วนร่วมการพัฒนาองค์กรเน้นการดึงความรู้ด้านการมีส่วนร่วมมาจากคนทุกระดับจากผู้บริหารลงไปถึงภารโรงแม่บ้าน แต่ในทาง Management ยากมากที่จะเห็นภาพอย่างนี้ส่วนใหญ่จะเน้นการวางแผนระดับบนอาจลงมาถึงระดับหัวหน้างาน แต่ยากจะลงไปถึงคนงานยากที่จะไปไกลถึงชุมชน

จุดแข็งของการทำ OD จึงอยู่ที่การมีส่วนร่วมที่อาจสามารถนำมาสร้างสรรค์ให้เกิดการพัฒนาอย่างโดดเด่นได้ OD เชื่อในพลังความรู้ประสบการณ์ของคนทุกระดับ ตามประสบการณ์ของผู้เขียนที่ผ่านการศึกษาระบบ MBA และทำงานในระบบ Management ซึ่งเป็นกระแสหลักมานานครึ่งชีวิต แต่พอมาเรียนปรัชญาเอกและเริ่มทำงานในสาขา OD อย่างจริงจังในองค์กรจริงๆก็ได้มีโอกาสเห็นความสวยงาม เห็นความมหัศจรรย์ของการดึงการมีส่วนร่วม จากคนทุกระดับไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือภารโรง ตัวอย่างเช่น ในการพัฒนาองค์กรด้วย Appreciative Inquiry (AI) ให้บริษัทมหาชนแห่งหนึ่งผู้เขียนได้ใช้ Dialogue ซึ่งเป็นเครื่องมือการพัฒนาองค์กรที่สามารถนำมาใช้ในการลดละลายความเชื่อที่ไม่สร้างสรรค์ และสร้างความรู้ใหม่ การเปลี่ยนแปลงไม่ได้ใช้เครื่องมือซับซ้อนแต่อย่างใด เพียงอาศัยการจับคู่คุยกันแบบสุนทรีสนทนา (Dialogue) ซึ่งเป็นการคุยแบบเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายพูดโดยไม่ขัดจังหวะ ไม่ถามเป็นเวลาค้างครึ่งชั่วโมงแล้วสลับกัน จากนั้นให้สะท้อนสิ่งที่ค้นพบจากการฟังมีช่วงสองคนคุยกัน เมื่อจบแล้วให้มาเล่าว่าเจออะไรที่น่าสนใจ ก็ปรากฏว่าเขาเล่าว่าเพื่อนของเขาที่น่าทึ่งมาก ตอนนี้อยู่ที่นั่นคนเดียวในขณะที่ทุกคนคิดที่บ้านหนึ่งร้อยคน ขนาบจะเกษียณแล้ว ยังต้องปวดหัวเรื่องหนึ่งสินอยู่เลย แต่เพื่อนคนนี้ไม่มีปัญหาตอนเริ่มจะมีบ้านแทนที่จะกู้เงินมาซื้อบ้าน เขาก็ค่อยๆ เก็บเงินไปซื้อที่พอเริ่มสร้างบ้านก็สร้างเท่าที่มี ไม่เท่าที่เดียวมีเงินทำแค่ฝ้ายบ้านก็ทำแค่ฝ้ายบ้าน ทำทีละส่วน

เท่าที่มีอาศัยที่เป็นช่างก็ใช้ฝีมือช่างนี้แหละทำบ้านทีละส่วน ใช้เวลานานหน่อยแต่ก็ไม่ต้องเป็นหนี้ใคร พอฟังเรื่องนี้เสร็จทุกคนตื่นตื่นและบอกว่าทำไมไม่รู้เรื่องนี้มานานกว่านี้ เพราะก็เป็นช่างกันหมดทำได้อยู่แล้ว รื้ออย่างนี้ทำนานแล้วจะได้ไม่คิดหนี้แค่ความรู้จากช่างคนคนเดียว เราได้ขอให้โรงงานเอาเรื่องของคนนี้ไปเล่าให้คนรุ่นใหม่ฟัง เพื่อจะได้ลดการคิดหนี้สินเพราะตอนนี้นักในโรงงานมีหนี้สินมาก จนบางครั้งกระทบต่องานในหน้าที่เป็นวงกว้างเรื่องของคนคนเดียวนำมาสู่การคิดโครงการพัฒนาความสุขในที่ทำงานแบบ OD ในอนาคตซึ่งจะไม่เน้นเชิญคนภายนอกเข้ามาแต่ดึงความรู้การร่วมมือของคนภายในมาสร้างพลังการเปลี่ยนแปลงนั่นเอง

ในระดับ SME เล็กๆก็เคยให้ลูกศิษย์ของผู้เขียนลองกับไปทำ Dialogue กับคุณพ่อ ลูกกลับบ้านไปฟังพ่อครึ่งชั่วโมง ก็เริ่มเจอความเชื่อที่ไม่สร้างสรรค์ของตนเอง เขาบอกว่าเดิมไม่ยอมกลับไปทำงานที่บ้านเพราะรู้สึกว่าคุณพ่อไม่เคยเชื่อมือเขา พอกลับไปฟังพ่อฟังแบบไม่ถียงไม่เถียงไม่ถามหรือฟังแบบห้อยแขวนแบบ Dialogue สิบนาทีแรกก็เป็นเรื่องเดิมๆที่ฟังพ่อดังแต่เด็กๆ คือพ่อสร้างตัวจากการเอาของขึ้นท้ายรถมอเตอร์ไซค์ไปขายที่บ้านนอก จนปัจจุบันก่อร่างสร้างตัว กลายเป็นร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ฐานะมั่นคงดีแล้ว และแล้วสิ่งที่ไม่เคยได้ยินมาก่อนก็คือพ่อบอกว่าพ่อเหนื่อยมากแล้วอยากให้ลูกมาทำงานแทนมารับช่วงต่อ แต่พนักงานเดิมที่อยู่กันมาตั้งแต่ก่อร่างสร้างตัวบอกว่า “ไม่อยากได้นายคนใหม่” พ่อก็เลยลำบากใจลูกเถิดแก่รายนี้บอกว่าตอนนี้ตัดสินใจกลับบ้านแล้วเข้าใจพ่อแล้วซึ่งถ้าไม่ทำ OD แบบ Dialogue นี่เป็นไปได้อีกลูกกับพ่ออาจไม่มีวันได้กลับมาเจอกันเพราะสิ่งที่ปิดกั้นคนทั้งสอง คือความเข้าใจกันเท่านั้นเอง

ในเรื่องของการขายธนาคารแห่งหนึ่งที่ผู้เขียนเป็นที่ปรึกษามีการทำโครงการ OD พอได้อินเรื่องการมีส่วนร่วมเลยนึกถึงแม่บ้านในธนาคาร ที่เป็นรู้จักของคนทั้งอำเภอก็เลยดึงมาช่วยให้คำปรึกษาแนะนำทีมขายประกันที่สวดหลังทำ OD สาขาแห่งนี้ได้ยอดขายเกินเป้าไปมาก โดยแม่บ้านคนนี้มีส่วนช่วยปิดการขายที่นับเป็นตัวเงินกว่า 30% เลยได้รางวัลไปเที่ยวเกาหลีแต่แม่บ้านไม่ได้ไปทุกคน เลยร่วมมือกันผลักดันเปลี่ยนระเบียบทำให้แม่บ้านคนนี้ได้รางวัลไปเกาหลีกับพนักงานธนาคารด้วย

เราจะเห็นการมีส่วนร่วมถือเป็นหัวใจและเป็นสิ่งที่สร้างความรู้ทิศทางใหม่การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆให้กับองค์กรเสมอไม่ว่าคุณจะทำอะไรแบบ Management ซึ่งก็ดีมีประสิทธิภาพตรงประเด็นมาตลอดก็ตามหากเสริมด้วยการทำ OD ผู้เขียนว่าจะช่วยสร้างสรรค์อะไรได้มากมายโดยใช้ต้นทุนน้อยหรือแทบไม่มีต้นทุนเลยที่สำคัญไม่ต้องเสียโอกาสเพราะโอกาสมืออยู่ในตัวคนทุกคนขององค์กรอยู่แล้วงานจะได้ผลคนจะมีสุขมากขึ้น

สรุปแล้วไม่ว่าจะเป็นองค์กรจากยุคไหนตั้งแต่โบราณ เราจะเห็นความพยายามที่มนุษย์จะอยู่ร่วมกันให้ได้งานมากขึ้น ปลอดภัยมากขึ้น สุขภาพมากขึ้น สิ่งมนุษย์ทำโดยธรรมชาติคือการพัฒนาองค์กรการพัฒนาองค์กรต่างจากการบริหารตรงที่การเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายทุกระดับ ที่ได้ผ่านการพิสูจน์มาในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยว่าสามารถทำให้เกิดนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์และการเปลี่ยนแปลงได้ด้วยต้นทุนที่ไม่สูงมากสามารถสร้างโอกาสและสร้างการเติบโตให้องค์กรได้การมีส่วนร่วมจึงนับเป็นหัวใจของการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง

เวิร์คกว่า ทำให้ลอง

เปิดประสบการณ์ใหม่ กับงานพิมพ์สวยงามสมบูรณ์แบบ



Idea Work นวัตกรรมกระดาษคุณภาพ Super Premium

ที่ช่วยยกระดับงานพิมพ์ขึ้นอีกระดับ ด้วย N2 Technology ใหม่ล่าสุดจาก SCG Paper

เหตุผลที่ต้องเปลี่ยนมาใช้ Idea Work

- พิมพ์ชัด สวยสมบูรณ์แบบ
- ขาวกว่าที่เคย
- พิมพ์เรียบเนียน
- เครื่องกดรูปใช้งานได้ดีทั้งสองด้าน
- พิมพ์แล้ว 10,000 แผ่นไม่ติดเครื่อง*



พิสูจน์มาตรฐานใหม่ของงานพิมพ์คุณภาพ ได้ด้วยตัวคุณเองวันนี้

Idea Work | กระดาษคุณภาพ เพื่องานที่ดีกว่า

www.ideaonpaper.com Call Center 02-586-1000

บริษัท เบตาโกรเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด



เบตาโกร
คุณภาพแน่น
...เต็มแพ็ค



เปิดทำการวันจันทร์ - วันเสาร์ เวลา 8:30 - 18:00 น.

สำนักงานขอนแก่น : 351 หมู่ 14 ถนนสิริวิทย์ ต.บ้านเปิด อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000 โทร 043-470108

สาขาเมืองพล : 310/2 - 3 ถนนเสริมสวัสดิ์ ต.เมืองพล อ.พล จ.ขอนแก่น 40120

สาขามุขเพ : 351 หมู่ 14 ถนนสิริวิทย์ ต.บ้านเปิด อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000

Betagro Shop KK 1 อยู่บริเวณถนนกลางเมือง ตรงข้ามตลาดนัดใต้รุ่งขึ้นรัมย์

Betagro Shop KK 2 อยู่ก่อนถึงตลาดบ้านหนองใหญ่ ถนนศรีจันทร์



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

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

ประเภทของบทความที่รับพิจารณาลงตีพิมพ์

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

การเตรียมบทความตีพิมพ์วารสารวิจัยสถาบัน มข

1. การจัดพิมพ์ในหน้ากระดาษขนาดเอ 4 หน้าเดียว 1 คอลัมน์ และใส่หมายเลขบรรทัดโดยให้เริ่มต้นใหม่ในแต่ละหน้า ความยาวของบทความไม่เกิน 15 หน้า
2. ระยะขอบของหน้ากระดาษเว้นระยะ หน้า - หลัง 2 ซม.
3. ตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK 15 สำหรับภาษาไทย และ Times New Roman 10 สำหรับภาษาอังกฤษ
4. ชื่อเรื่องภาษาไทย ให้พิมพ์ชิดขอบซ้ายของหน้ากระดาษด้วยอักษรตัวหนาขนาด 17 พอยต์ ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษให้พิมพ์ชิดขอบซ้ายของหน้ากระดาษด้วยอักษรตัวหนาขนาด 12 พอยต์
5. ชื่อผู้พิมพ์ทุกคน และหน่วยงานที่สังกัด (ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ) และอีเมลล์ของผู้พิมพ์ที่นำส่งบทความ
6. บทความย่อภาษาไทย และบทความย่อภาษาอังกฤษ 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>

#####