



มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยแห่งใหม่



ปีที่ 4 ฉบับที่ 1

Mahidol R2R
e-Journal

เดือน มกราคม - มิถุนายน พุทธศักราช 2560

บทความทางวิชาการ

ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัย ระดับหน่วยงาน ระดับมหาวิทยาลัย ระดับประเทศและระดับโลกเพื่อสนับสนุนการวิจัยเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ดุชนิ คำมี

รูปแบบการจัดบริการคลินิกสุขภาพเด็กดีที่พึงประสงค์

ดุชนิ คำมี

บทความวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดงานกฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล

ภาณุมาศ ทองสุขศรี

การศึกษาพฤติกรรมการจัดการและความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน
รุ่งริวา กันทะวัน, ธัญกานต์ สุรคุปต์, พูลสุข หิรัญสาย

การศึกษาความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

จุฑารัตน์ ทิพย์บุญทรัพย์, ศศิธร โรจน์สงคราม

การศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ในปี 2554 – 2558

สาวตรี บุญปาลิต

การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ

อุษณีย์ ม้ารุ่งอรุณ

การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

พัชรินทร์ จันทรแจ้ง

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน

วิมลศิริ ศรีสมุทร

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือนสำหรับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

วรัญชัย พานานุรักษ์, วิไล ศรีปัญญาคุณ

ความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหาร การศึกษาและกิจการนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

ศศิธร บุรณ์เจริญ

ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนามหาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

กนกภรณ์ หัมพานนท์, พรชนก เกตุกันทร

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอน ระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

ณฤตล คงทน

การศึกษาความต้องการของคณาจารย์ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีระหว่าง การค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม
และความต้องการค้นคว้าข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์

เกรียงศักดิ์ บุญถวิล, ธวัชชัย ก้านศรีรัตน์, พรชนก นุชนารถ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

เฉติฉวี กิตติกุลพันธ์

ผลของการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ต่อการรับรู้และการนำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

กวิณ ปลายอ่อน

การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP)

สุภาพร มนคล้า

ISSN 2392-5515



ด.นพ.บรรจง มหาสวริยะ
รองอธิการบดี

รศ.ดร.ภก.สมภพ ประธานธรรมาภิบาล
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ



รศ.นพ.ธัญญ์ สุกัทรพันธุ์
บรรณาธิการวารสาร
Mahidol R2R e-Journal



พบกันอีกครั้งกับวารสาร Mahidol R2R e-Journal ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน พ.ศ.2560 วารสารฯ ฉบับนี้มีความหลากหลายทางวิชาการมากยิ่งขึ้น เพราะผู้สนใจจากหน่วยงานภายนอกส่งบทความเข้ามาตีพิมพ์เพิ่มขึ้น ซึ่งแต่ละบทความยังคงเต็มเปี่ยมไปด้วยองค์ความรู้ และคุณภาพทางวิชาการ

กองบรรณาธิการมีความตั้งใจจะทำวารสาร Mahidol R2R e-Journal เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีโอกาสดูแลเผยแพร่ผลงานการพัฒนางานประจำ (R2R) และแลกเปลี่ยนผลงาน R2R ในสาขาวิชาต่างๆ ที่เปี่ยมพร้อมด้วยคุณภาพและจะดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานของวารสารวิชาการอย่างต่อเนื่องและตลอดไป

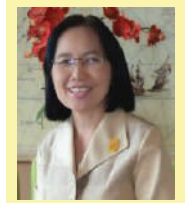
ในโอกาสนี้ ขอเชิญชวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล ส่งบทความ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร Mahidol R2R e – Journal ทางระบบออนไลน์ที่ www.r2r.mahidol.ac.th



ด.เกียรติคุณ ดร.ปราโมทย์ ประสาทกุล

สมาคมวางแผนครอบครัวแห่งประเทศไทย
ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี

รศ.ดร.สุรีย์พร พันพึ้ง
สถาบันวิจัยประชากรและสังคม



รศ.ดร.สุวลักษณ์ สารมณีสพันธุ์

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

รศ.ดร.เชษฐ รัชดาพรรณาริกุล
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

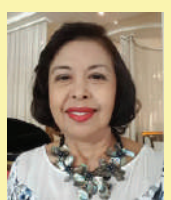
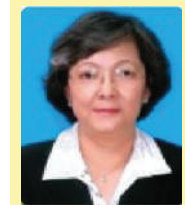


รศ.นพ.วิชชัย นพmaniจรัสเลิศ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ดร.ปราณี ฟูเจริญ

ศูนย์วิจัยธาลัสซีเมีย สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
มหาวิทยาลัยมหิดล



ดร.ยุวดี เกตสัมพันธุ์

สภากาชาด

คุณทรงศรี สนธิทรัพย์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



คุณศิริวิช ดินทัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สารบัญ	หน้า
บทความทางวิชาการ	
ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัย ระดับหน่วยงาน ระดับมหาวิทยาลัย ระดับประเทศ และระดับโลกเพื่อสนับสนุนการวิจัยเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ดุชนี ดำมี	1 - 11
รูปแบบการจัดบริการคลินิกสุขภาพเด็กดีที่พึงประสงค์ ดุชนี ดำมี	12 - 22
บทความวิจัย	
การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดงานกฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล ภาณุมาศ ทองสุขศรี	23 - 42
การศึกษาพฤติกรรมการจัดการและความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ รุ่งริวา กันทะวัน, ธัญกานต์ สุรคุปต์, พูลสุข หิรัญสาย	43 - 55
การศึกษาความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จุฑารัตน์ ทิพย์บุญทรัพย์, ศศิธร โรจน์สงคราม	56 - 69
การศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ในปี 2554 – 2558 สวิตรี บุญปาลิต	70 - 91
การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ อุษณี ม้ารุ่งอรุณ	92-113
การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พัชรินทร์ จันทรแจ้ง	114-123
การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน วิมลศิริ ศรีสมุทร	124-132

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือนสำหรับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล วรัญชัย พนานุรักษ์, วิไล ศรีบุญญาวุฒิคุณ	133-154
ความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหาร การศึกษาและกิจการนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศศิธร นูรณ์เจริญ	155 - 180
ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล กนกภรณ์ หัมพานนท์, พรชนก เกตุกันทร	181-191
ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอน ระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล นฤตล คงทน	192-210
การศึกษาความต้องการของคณาจารย์ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีระหว่าง การค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่มและความต้องการค้นคว้าข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบออนไลน์ เกรียงศักดิ์ บุญถวิล, ธวัชชัย ก้านศรีรัตน์, พรชนก นุชนารถ	211-223
แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เชิดฉวี กิตติกุลพันธ์	224-239
ผลของการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ต่อการรับรู้และการนำแผนปฏิบัติการ เชิงกลยุทธ์ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล กวิณ ปลาอ่อน	240-258
การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจาก งบประมาณแผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) สุภาพร มนคล้า	259-267



**ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัย
ระดับหน่วยงาน ระดับมหาวิทยาลัย ระดับประเทศ และระดับโลก
เพื่อสนับสนุนการวิจัยเชิงกลยุทธ์ขององค์กร**
Trend and strategy in promoting strategic research for Organization,
University, Country and Global research

ดุชนี ดำมี
Dusanee Dammee

บทคัดย่อ

การวิจัย เป็นภารกิจที่มีความสำคัญในองค์กร ทั้งนี้เพราะองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ จะสามารถเกิดขึ้นได้หากมีกระบวนการวิจัยและพัฒนา การบริหารจัดการเก็บข้อมูล ความรู้และประสบการณ์ขององค์กร อย่างเป็นระบบ รวมถึงบุคลากรด้านการวิจัยต้องศึกษาองค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ ตลอดจนตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมินและค่าน้ำหนักด้านการวิจัยอย่างครอบคลุม ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานด้านการวิจัยดำเนินไปอย่างราบรื่น และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยครอบคลุมตั้งแต่ ระดับหน่วยงาน มหาวิทยาลัย ประเทศและโลก ซึ่งในบทความนี้นำเสนอ 4 ระดับ ได้แก่ 1. ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน คือ การสร้างความเป็นเลิศของงานวิจัยพัฒนาต้นแบบสาธารณสุขมูลฐานที่มีประสิทธิภาพในทุกภูมิภาคของโลก 2. ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ ความเป็นเลิศด้านการวิจัยที่มีผลกระทบต่อโลกและสังคม (Excellence in Research with Global and Social Impact) 3. ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของประเทศไทยโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ(วช.) คือ การสนับสนุนการวิจัยที่มุ่งเป้าตอบสนองความต้องการในการพัฒนาประเทศ และแผนงานการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพื้นฐานการวิจัยเชิงนโยบายและการประยุกต์ใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม 4. ยุทธศาสตร์และทิศทางการวิจัยระดับโลกของ QS World University Rankings (QS) คือ อัตราส่วนงานวิจัยถูกใช้อ้างอิงต่อคณาจารย์แต่ละคน (Citations per faculty)

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์ด้านการวิจัย สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ QS World University Rankings

Abstract

Research is important to an organization because the emergence of new knowledge and innovation is the result of systematic R&D, data management, knowledge and experience sharing including the ability of the researcher who must also enthusiastically seek for knowledge, database, trend policy and strategy as well as holistically understanding of verifiable indicators, evaluation criteria, and journal quartile score, which all of these qualifications would facilitate efficient work flow for the organization, university, country and global research in order for him/her to obtain the intended goal of the organization. Therefore, this article aims at presenting trend and strategy in promoting strategic research in 4 levels which are 1. Trend and strategy in research development of ASEAN Institute for Health Development which is to initiate the excellence in research by developing prototype for the primary healthcare in every region of the world. 2. Trend and strategy in research development of Mahidol University which is to formulate the Excellence in Research with Global and Social Impact 3. Trend and strategy in research development of Thailand undertaken by National Research Council of Thailand (NRCT) which is to support and set the direction of national research plan to serve Thailand's development needs as well as promoting plan in which the development of basic research, policy, and application in commercial and industrial utilization 4. Trend and strategy in global research of QS World University Rankings (QS) which is to evaluate the ratio of Citations per faculty



Keywords: Strategic research , ASEAN Institute for Health Development (AIHD) , Mahidol University , National Research Council of Thailand (NRCT) , QS World University Rankings

บทนำ

การวิจัย เป็นการสะสม การรวบรวม การค้นคว้า เพื่อหาข้อมูลอย่างถี่ถ้วนตามหลักวิชา (สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน, 2542) โดยงานวิจัยในปัจจุบัน เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของสถาบันการศึกษาในการประเมินผลงานวิจัยเพื่อจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก ซึ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพงานวิจัยได้กำหนด เครื่องมือ และตัวชี้วัด ไว้แล้ว แต่วิธีการติดตามและประเมินผลคุณภาพของงานวิจัย จึงกลายเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเพราะต้องคำนึงถึงความครอบคลุมทางด้านประเภทของงานวิจัยทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ 1. งานวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทาง

วิชาการ 2. งานวิจัยเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจ 3. งานวิจัยเพื่อเสริมสร้างพลังสังคมและชุมชน 4. งานวิจัยเพื่อนโยบาย อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงกลุ่มสาขาการวิจัย 12 สาขา (<http://www.nrct.go.th/th>) ได้แก่ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ และคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์การแพทย์ วิทยาศาสตร์เคมีและเภสัช วิศวกรรมศาสตร์และอุตสาหกรรมวิจัย ปรัชญา นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สังคมวิทยา เทคโนโลยีสารสนเทศ และนิเทศศาสตร์ การศึกษา

**ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของสถาบัน
พัฒนาสุขภาพอาเซียน (สถาบันพัฒนาสุขภาพ
อาเซียน, 2556)**

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มุ่งเน้นการวิจัยในลักษณะสหวิทยาการ เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการบนฐานของชุมชนท้องถิ่นที่มีบริบทที่หลากหลาย (Community Base) โดยให้ความสำคัญกับการสร้างองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา เน้นการเสริมศักยภาพชุมชนและบุคลากรในการขับเคลื่อนงานสุขภาพชุมชน นอกจากนี้ยังทำงานเป็นทีมร่วมกับสถาบันที่เกี่ยวข้องในศาสตร์และมีการทำงานร่วมกันระหว่างภาคีเครือข่ายวิชาการทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย หน่วยงานในพื้นที่ รวมถึงการเชื่อมต่อกับภาคประชาชน งานวิจัยของสถาบันในขณะนี้เป็นการสร้างองค์ความรู้ และกระบวนการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่สามารถตอบโจทย์ของสังคม และบูรณาการไปสู่การแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชนอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ทั้งยังเป็นองค์ความรู้ในระดับที่เป็นข้อเสนอเชิงนโยบาย เพื่อให้เป็นงานวิจัยที่ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีส่วนในการพัฒนาสุขภาพชุมชนได้อย่างแท้จริง

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ได้กำหนดทิศทาง และยุทธศาสตร์ด้านการวิจัย (2556 - 2560) ไว้ในการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ดังนี้

ยุทธศาสตร์: การสร้างความเป็นเลิศของงานวิจัยพัฒนาต้นแบบสาธารณสุขมูลฐานที่มีประสิทธิภาพในทุกภูมิภาคของโลก

กลยุทธ์ :

1. การเพิ่มจำนวนโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย ซึ่งในการดำเนินงานตามกลยุทธ์นั้นได้กำหนดกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การจัดทำฐานข้อมูลแหล่งทุนสนับสนุนการวิจัย การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเขียนโครงร่างวิจัย การเพิ่มจำนวนของกลุ่มวิจัยเฉพาะด้าน ได้แก่ ผู้สูงอายุ ครอบครัว คนพิการ เด็ก

2. การเพิ่มผลงานตีพิมพ์ในระดับชาติและระดับนานาชาติ ซึ่งในการดำเนินงานตามกลยุทธ์นั้นได้กำหนดกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเขียนผลงานตีพิมพ์ การสร้างเครือข่ายวิจัยร่วมกับประเทศในอาเซียน และระดับนานาชาติ การจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อเผยแพร่ผลงาน

3. การยกระดับคุณภาพวารสารสาธารณสุขและการพัฒนา ซึ่งในการดำเนินงานตามกลยุทธ์นั้นได้กำหนดกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพวารสาร การจัดประชุมนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

4. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ซึ่งในการดำเนินงานตามกลยุทธ์นั้นได้กำหนดกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ จัดทำระบบจัดเก็บข้อมูลการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยอย่างครบวงจร การต่อยอดงานวิจัยกับงานการศึกษาและบริการวิชาการ

ซึ่งสามารถสรุปยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านการวิจัยได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านการวิจัยสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

1 ยุทธศาสตร์			
สร้างความเป็นเลิศของงานวิจัยพัฒนาด้านแบบสาธารณสุขมูลฐานที่มีประสิทธิภาพในทุกภูมิภาคของโลก			
4 กลยุทธ์			
การเพิ่มจำนวนโครงการที่ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย	การเพิ่มผลงานตีพิมพ์ใน ระดับชาติและระดับนานาชาติ	การยกระดับคุณภาพวารสาร สาธารณสุขและการพัฒนา	การนำผลงานวิจัยไปใช้ ประโยชน์

ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของ มหาวิทยาลัยมหิดล (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559)

มหาวิทยาลัยมหิดล มียุทธศาสตร์เพื่อก้าว
สู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย โดยส่งเสริมให้มีการวิจัย
และพัฒนาวิทยาการพร้อมทั้งเทคโนโลยีสาขาต่างๆ
อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ ด้านการ
เรียนการสอน ความก้าวหน้าทางวิชาการ การพัฒนา
และการแก้ปัญหาที่สำคัญของชาติ ที่สอดคล้องกับ
แผนการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของ
มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนดในแผนยุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2559 - 2562 คือ

ยุทธศาสตร์: Excellence in Research with
Global and Social Impact

เป้าประสงค์:

1. เพื่อให้มีผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ
ระดับมาตรฐานสากล
2. เพื่อให้มีผลงานวิจัยที่ตรงกับ
ความต้องการของสังคม

3. เพื่อให้มีผลงานวิจัยที่สร้างองค์
ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่

กลยุทธ์:

1. สรรหา คัดเลือกและคงไว้ซึ่ง
นักวิจัยที่มีคุณภาพสูงและดำรงไว้ซึ่งคุณธรรม
จริยธรรมการวิจัย
2. มีระบบบริหารจัดการและระบบ
ประเมินนักวิจัยและผลงานวิจัย ระบบสนับสนุนสิ่ง
อำนวยความสะดวกงานวิจัยทุกประเภท โดยเฉพาะ
สหวิทยาการ
3. มีผลงานวิจัยและนวัตกรรมสู่การ
เพิ่มมูลค่า เพื่อพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันทาง
เศรษฐกิจและอุตสาหกรรมโดยร่วมกับภาครัฐและ
เอกชน
4. สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิด
งานวิจัยที่มีความร่วมมือกับต่างประเทศ
โดยสามารถสรุปยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์
และกลยุทธ์ด้านการวิจัยได้ดังตารางที่ 2

ตาราง 2 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ด้านการวิจัยของ มหาวิทยาลัยมหิดล

1 ยุทธศาสตร์			
Excellence in Research with Global and Social Impact			
3 เป้าประสงค์			
เพื่อให้มีผลงานวิจัยที่มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล	เพื่อให้มีผลงานวิจัยที่ตรงกับความต้องการของสังคม	เพื่อให้มีผลงานวิจัยที่สร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่	
4 กลยุทธ์			
สรรหา คัดเลือกและคงไว้ซึ่งนักวิจัยที่มีคุณภาพสูง	มีระบบบริหารจัดการและระบบประเมินนักวิจัยและผลงานวิจัย	มีผลงานวิจัยและนวัตกรรมสู่การเพิ่มมูลค่า	สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดงานวิจัยที่มีความร่วมมือกับต่างประเทศ

ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ, 2559)

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) เป็นหน่วยงานกลางด้านการวิจัยของประเทศไทยที่ทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมการวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ ตลอดจนการพัฒนานักวิจัยให้เพิ่มทั้งจำนวนนักวิจัยและคุณภาพของงานวิจัย ซึ่งได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้เป็นหน่วยงานกลางในการประสานการดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิรูประบบวิจัยของประเทศ และการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของประเทศไทยที่สอดคล้องกับทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ได้ร่วมกับหน่วยงานให้ทุน 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน) (สวก.) สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ (สวทน.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) โดยใช้ชื่อ “เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)” ตลอดจนร่วมกับสำนักงาน

พัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) (สพภ.) จัดทำกรอบวิจัยเพื่อการจัดสรรทุนวิจัย

ประจำปีงบประมาณ 2560 - 2561 จำนวน 2 แผนงาน 32 กลุ่มเรื่อง ได้แก่

แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยที่มุ่งเป้าตอบสนองความต้องการในการพัฒนาประเทศ จำนวน 25 กลุ่มเรื่อง ดังนี้

- 1) ข้าว
- 2) มันสำปะหลัง
- 3) ยางพารา
- 4) อ้อยและน้ำตาล
- 5) ปาล์มน้ำมัน
- 6) พืชสวน/พืชไร่ (เช่น ข้าวโพด ไม้ผล พืชผัก ไม้ดอกไม้ประดับ)
- 7) สัตว์เศรษฐกิจ
- 8) พืชสวน/พืชไร่
- 9) สมุนไพรไทย อาหารเสริมและสปา
- 10) อาหารเพื่อเพิ่มคุณค่าและความปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคและการค้า
- 11) วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์และเวชภัณฑ์
- 12) วิสาหกิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)
- 13) การคมนาคมขนส่งระบบราง

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 14) โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน | 1) เทคโนโลยี เพื่ออุตสาหกรรมด้านวัสดุ |
| 15) การศึกษาและสร้างสรรค์การเรียนรู้ | นาโนและนาโนเทคโนโลยี |
| 16) การแพทย์และสาธารณสุข | 2) ผลกระทบการใช้แร่ใยหินและศึกษาวัสดุ |
| 17) ประชาคมอาเซียน | ทดแทน |
| 18) การบริหารจัดการการท่องเที่ยว | 3) ผู้สูงอายุ และคนพิการ |
| 19) มนุษยศาสตร์ | 4) โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอัน |
| 20) การวิจัยและพัฒนาจิตพฤติกรรม | เนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ |
| เยาวชนและสังคมไทย | สยามบรมราชกุมารี |
| 21) การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ | 5) ศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical |
| 22) สิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทาง | Hub) |
| ชีวภาพ และระบบนิเวศ | 6) เศรษฐกิจพอเพียง |
| 23) การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ | 7) ความมั่นคงของรัฐและการเสริมสร้าง |
| 24) การพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานความ | ธรรมาภิบาล ด้านการต่อต้านการทุจริตสามารถสรุป |
| หลากหลายทางชีวภาพ | ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของประเทศไทย |
| 25) การสร้างสรรค์วิชาการงานศิลป์ | ได้ดังตาราง 3 |
- แผนงานที่ 2 แผนงานการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพื้นฐาน การวิจัยเชิงนโยบายและการประยุกต์ใช้ ประโยชน์เชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม จำนวน 7 กลุ่มเรื่อง ดังนี้

ตาราง 3 ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของประเทศไทย

แผนงานที่ 1				
แผนงานส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยที่มุ่งเป้าตอบสนองความต้องการในการพัฒนาประเทศ จำนวน 25 กลุ่มเรื่อง				
ข้าว	มันสำปะหลัง	ยางพารา	อ้อยและน้ำตาล	ปาล์มน้ำมัน
พืชสวน/พืชไร่ (เช่น ข้าวโพด ไม้ผล พืชผัก ไม้ดอกไม้ประดับ)	สัตว์เศรษฐกิจ	พลาสติกชีวภาพ	สมุนไพรไทย อาหารเสริม และสปา	อาหารเพื่อเพิ่มคุณค่าและ ความปลอดภัยสำหรับ ผู้บริโภค และการค้า
วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ	วิสาหกิจชน	การคมนาคมขนส่ง	โลจิสติกส์	การศึกษาและสร้างสรรค์
ทางการแพทย์และ	และวิสาหกิจขนาดกลาง	ระบบราง	และโซ่อุปทาน	การเรียนรู้
เวชภัณฑ์	และขนาดย่อม (SME)			
การแพทย์และ	ประชาคมอาเซียน	การบริหารจัดการ	มนุษยศาสตร์	การวิจัย
สาธารณสุข		การท่องเที่ยว		และพัฒนาจิตพฤติกรรม
				เยาวชนและสังคมไทย
การบริหารจัดการ	สิ่งแวดล้อม	การเปลี่ยนแปลงสภาพ	การพัฒนาเศรษฐกิจจาก	การสร้างสรรค์วิชาการ
ทรัพยากรน้ำ	ความหลากหลายทาง	ภูมิอากาศ	ฐานความหลากหลายทาง	งานศิลป์
	ชีวภาพ และระบบนิเวศ		ชีวภาพ	

แผนงานที่ 2						
แผนงานการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพื้นฐาน การวิจัยเชิงนโยบาย และการประยุกต์ใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม						
จำนวน 7 กลุ่มเรื่อง						
เทคโนโลยี เพื่อ	ผลกระทบการ	ผู้สูงอายุ และ	โครงการอนุรักษ์	ศูนย์กลางทาง	เศรษฐกิจ	ความมั่นคงของ
อุตสาหกรรมด้าน	ใช้แร่ใยหินและ	คนพิการ	พันธุกรรมพืชอัน	การแพทย์	พอเพียง	รัฐและการ
วัสดุนาโนและ	ศึกษาวัสดุ		เนื่องมาจาก	(Medical Hub)		เสริมสร้าง
นาโนเทคโนโลยี	ทดแทน		พระราชดำริ			ธรรมาภิบาล
			สมเด็จพระเทพ			ด้านการต่อต้าน
			รัตนราชสุตาฯ			การทุจริต
			สยามบรมราชกุมารี			

ทิศทางและยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยระดับโลก (QS world University Rankings, 2016)

ยุทธศาสตร์และทิศทางการวิจัยระดับโลก จะปรากฏในเรื่องตัวชี้วัดของการประเมินคุณภาพเชิงวิชาการเพื่อการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระดับโลก สำหรับสถาบันการศึกษาในระดับนานาชาติ ซึ่งในบทความนี้จะนำเสนอเฉพาะการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก โดยสถาบัน Quacquarelli Symonds: QS World University Rankings (QS) ซึ่งเป็นสถาบันการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระดับโลกที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ ซึ่งได้จัดอันดับมหาวิทยาลัยในระดับโลก โดยจัดแยกสาขาออกเป็น 5 สาขา ได้แก่ กลุ่มสาขาศิลปศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (Arts & Humanities) กลุ่มสาขาวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี (Engineering & Technology) กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพและการแพทย์ (Life Science & Medicine) กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ (Natural Sciences) และกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ (Social Sciences) โดยมีตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินและค่าน้ำหนักด้านการวิจัย คือ อัตราส่วนงานวิจัยถูกใช้อ้างอิงต่ออัตราส่วนงานวิจัยถูกใช้อ้างอิงต่อคณาจารย์แต่ละคน (Citations per

faculty) มีค่าน้ำหนัก 20% โดยพิจารณาจากสัดส่วนจำนวนการอ้างอิงต่อผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมาต่อจำนวนอาจารย์ แหล่งที่มา

ผลงานวิชาการที่จะนำมาใช้ในการประเมินผลคือฐานข้อมูล Scopus ซึ่งเป็นฐานข้อมูลการอ้างอิงงานวิจัยที่ใหญ่ที่สุด ซึ่งตัวชี้วัดด้านการวิจัยนี้เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของ 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1. ด้านสัดส่วนอาจารย์ต่างชาติต่อจำนวนอาจารย์ทั้งหมด (International faculty ratio) มีค่าน้ำหนัก 5 % 2. ด้านสัดส่วนนักศึกษาต่างชาติต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด (International student ratio) มีค่าน้ำหนัก 10% 3. ด้านชื่อเสียงทางวิชาการ (Academic reputation) มีค่าน้ำหนัก 40% 4. ด้านชื่อเสียงจากผู้จ้างงาน (Employer reputation) มีค่าน้ำหนัก 10% 5. ด้านอัตราส่วนนักศึกษาต่อคณะ (Faculty student ratio) มีค่าน้ำหนัก 20% และ 6. อัตราส่วนงานวิจัยถูกใช้อ้างอิงต่อคณาจารย์แต่ละคน (Citations per faculty) มีค่าน้ำหนัก 20% ซึ่งผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระดับเอเชีย และผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระดับประเทศไทยของ QS World University

Rankings ใน 3 อันดับแรก ประจำปี 2015/2016 มีดังนี้

ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระดับโลก มหาวิทยาลัยที่มีคะแนนสูงสุดอันดับ 1 ของโลก ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ หรือ เอ็มไอที ประเทศสหรัฐอเมริกา (อันดับ 1 ของโลก = 100 คะแนน) มหาวิทยาลัยที่ได้คะแนนอันดับ 2 ได้แก่ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา (อันดับ 2 ของโลก = 98.7 คะแนน) มหาวิทยาลัยที่ได้คะแนนอันดับ 3 ร่วม ได้แก่ มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ ประเทศอังกฤษ และมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้คะแนนเท่ากัน (อันดับ 3 ร่วม ของโลก = 98.6 คะแนน)

ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระดับเอเชีย มหาวิทยาลัยที่ได้คะแนนสูงสุดอันดับ 1 ของเอเชีย

ได้แก่ มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (อันดับ 12 ของโลก = 94.2 คะแนน) มหาวิทยาลัยที่ได้คะแนนอันดับ 2 ได้แก่ มหาวิทยาลัยนันยาง ประเทศสิงคโปร์ (อันดับ 13 ของโลก = 93.9 คะแนน) มหาวิทยาลัยที่ได้คะแนนอันดับ 3 ได้แก่ มหาวิทยาลัยชิงหัว ประเทศจีน (อันดับ 25 ของโลก = 88.5 คะแนน)

ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระดับประเทศ ไทย มหาวิทยาลัยที่ได้คะแนนสูงสุดอันดับ 1 ของประเทศไทย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อันดับ 253 ของโลก = 46.8 คะแนน) มหาวิทยาลัยที่ได้คะแนนอันดับ 2 ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล (อันดับ 295 ของโลก = 42.6 คะแนน) มหาวิทยาลัยที่ได้คะแนนอันดับ 3 ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (อันดับที่ 601 - 650 ของโลก) รายละเอียดตามภาพ

ที่ 1

ตาราง 4 แสดงการจัด 3 อันดับ มหาวิทยาลัยระดับโลก เอเชีย และประเทศไทย ปี 2015 - 2016 ของ World University Rankings (QS)

ลำดับ/ ร้อยละ	มหาวิทยาลัย ในโลก	ลำดับ/ ร้อยละ	มหาวิทยาลัย ในเอเชีย	ลำดับ/ ร้อยละ	มหาวิทยาลัย ในประเทศไทย
1/100	Massachusetts Institute of Technology (MIT)	12/94.2	National University of Singapore (NUS)	253/ 46.8	Chulalongkorn University
2/98.7	Harvard University	13/93.9	Nanyang Technological University	295/ 42.6	Mahidol University
3/98.6	University of Cambridge	25/88.5	Tsinghua University	601-650	Thammasat University
3/98.6	Stanford University				

ที่มา : ดัดแปลงมาจาก QS World University Rankings© 2015/16

สรุปและวิจารณ์

การวิจัยเป็นภารกิจที่มีความสำคัญยิ่งในองค์กร การทำวิจัยนั้นต้องเน้นบูรณาการที่สอดคล้องกับทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานในทุกระดับ ดังนั้นบุคลากรด้านการวิจัยขององค์กร ต้องศึกษาองค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ ด้านการวิจัยทุก

ระดับชั้นอย่างชัดเจน และยังต้องพิจารณาถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของระบบสารสนเทศ ซึ่งทำให้กระบวนการสื่อสารทางวิชาการมีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิมเร็วมาก โดยต้องคำนึงถึงภารกิจหลักขององค์กรที่เกี่ยวข้องด้านการวิจัยทั้งระดับหน่วยงาน มหาวิทยาลัย ประเทศ และโลก ดังต่อไปนี้

ทิศทางการวิจัยของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มุ่งเน้นในเรื่องการวิจัยเพื่อพัฒนาต้นแบบในการแก้ปัญหาสุขภาพ โดยเน้นการแก้ปัญหาแบบองค์รวมให้ได้ต้นแบบที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสามารถเชื่อมโยงผลงานวิจัยดังกล่าวไปใช้ในการดำเนินงานได้จริง เพื่อปรับและพัฒนางานสาธารณสุขและเครือข่ายงานวิจัย ทำให้มีผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติเพิ่มขึ้น

ภารกิจหลักด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล คือ การสนับสนุนการวิจัยแบบครบวงจรเพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่และสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้จริง สนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยเพื่อสามารถก้าวไปสู่การเป็นนักวิจัยชั้นนำเป็นที่ยอมรับในสังคมโลก สร้างนักวิจัยที่มีคุณธรรมและจริยธรรมสร้างนักวิจัยรุ่นใหม่เร่งพัฒนาค้นหาความคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อแก้ปัญหาของสังคมและของประเทศ เพื่อสร้างชุมชนที่มีปัญญา และเพื่อพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า และสามารถพึ่งตนเอง ตามแนวคิดของอริการบตี อุดม คชินทร (2559). ที่ได้กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยมหิดล มีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศทางด้านการวิจัย การเรียนรู้ การให้บริการทางวิชาการและความร่วมมือกับนานาชาติ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทำอย่างไรให้คนทั่วโลกมีศักยภาพมากขึ้น เพราะถ้าคนมีศักยภาพมากขึ้นก็สามารถช่วยสังคมและโลกได้มากขึ้น ดังนั้นมหาวิทยาลัยต้องมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของคน และต้องพัฒนามหาวิทยาลัยตลอดเวลาตอบสนองของความท้าทายของชุมชน สังคม และประเทศ”

ทิศทางการวิจัยของประเทศไทย จากมุมมองในการจัดสรรทุนของสำนักงานคณะกรรมการ

วิจัยแห่งชาติ (วช.) ที่ได้มุ่งเป้าหมายที่ผลการวิจัยที่มีเป้าหมายของผลผลิตและผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงทั้งเชิงเศรษฐกิจเชิงสังคมและชุมชน เชิงนโยบาย โดยมีตัวชี้วัดที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายในระดับผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในด้าน ความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทั้งเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ เวลา และต้นทุน ตลอดจนมีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนที่จะนำผลผลิตจากงานวิจัยไปใช้ประโยชน์และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัย

แนวโน้มด้านการวิจัยในมุมมองของ QS World University Rankings นั้นให้ความสำคัญกับการวัดอัตราส่วนงานวิจัยที่ถูกใช้อ้างอิง ซึ่งเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ (Quantitative Indicators) และเป็นตัวชี้วัดที่สามารถบอกได้ว่าสถาบันการศึกษานั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด โดยค่าน้ำหนักที่ใช้วัดนั้นคือ อัตราส่วนงานวิจัยถูกใช้อ้างอิงต่ออาจารย์แต่ละคน (Citations per faculty) โดยให้ค่าน้ำหนัก 20% ซึ่งพิจารณาจากสัดส่วนจำนวนการอ้างอิงต่อผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมาต่อจำนวนอาจารย์ทั้งหมด โดยแหล่งที่มาของผลงานตีพิมพ์ที่นำมาใช้ในการประเมินผลคือข้อมูลจากฐาน Scopus โดย QS เน้นในกลุ่มสาขาศิลปศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (Arts & Humanities) วิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยี (Engineering & Technology) วิทยาศาสตร์ชีวภาพและการแพทย์ (Life Science & Medicine) วิทยาศาสตร์ธรรมชาติ (Natural Sciences) และสังคมศาสตร์ (Social Sciences)

สรุปได้ว่าทิศทางการวิจัยทั้ง 4 ระดับ นั้นมีความเหมือนและแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยดังต่อไปนี้

ตาราง 5 สรุปผลผลิต/ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในระดับต่างๆ

ผลผลิต/ผลลัพธ์การวิจัย สถาบันพัฒนาสุขภาพ อาเซียน	ผลผลิต/ผลลัพธ์การวิจัย มหาวิทยาลัยมหิดล	ผลผลิต/ผลลัพธ์การวิจัย ประเทศไทย	ผลผลิต/ผลลัพธ์การวิจัย โลก
ต้นแบบการแก้ปัญหา สุขภาพ	องค์ความรู้/นวัตกรรม ศักยภาพนักวิจัย	ผลงานวิจัยนำไปพัฒนา ประเทศ	จำนวนผลงานตีพิมพ์ จำนวนการอ้างอิง
ผลงานตีพิมพ์	ความเป็นเลิศทาง	ผลงานวิจัยนำไปใช้	
โครงการวิจัย	วิชาการ	ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ สังคม	
คุณภาพวารสาร	เพิ่มมูลค่า ความร่วมมือ	ชุมชน นโยบาย	

ตามทัศนะของผู้เขียนเห็นว่า การวิจัยในปัจจุบันควรเป็นการวิจัยที่เน้นบูรณาการข้ามศาสตร์ และมีความเชื่อมโยงตั้งแต่ระดับหน่วยงาน มหาวิทยาลัย ประเทศ และโลก ควรเป็นการวิจัยร่วมทุนกับภาคเอกชนหรือภาคอุตสาหกรรมเพื่อให้มีการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง ซึ่งจะต้องควบคู่กับการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม มีการจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของการวิจัยที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศ บนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และมีจุดเน้นที่สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงทางเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในขณะที่งบประมาณการวิจัยจะต้องกระจายไปยังหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งในภูมิภาคอย่างสมดุล และมีกลไกกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานวิจัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค อันจะนำไปสู่การสร้างเครือข่ายการวิจัย การพัฒนาศูนย์กลางการวิจัยเฉพาะทาง และการพัฒนาบุคลากรการวิจัยร่วมกัน โดยมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การวิจัยของชาติ (พ.ศ.2555 - 2559) ที่ระบุว่า “ประเทศไทยมีและใช้ งานวิจัยที่มีคุณภาพ เพื่อ

การพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืน โดยมีการกำหนดพันธกิจการวิจัยของชาติ คือพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในการวิจัยของประเทศให้สูงขึ้นและสร้างฐานความรู้ที่มีคุณค่า สามารถประยุกต์และพัฒนางานวิชาการที่เหมาะสมและแพร่หลายรวมทั้งให้เกิดการเรียนรู้และต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประโยชน์เชิงพาณิชย์และสาธารณะ ตลอดจนเกิดการพัฒนาคูณภาพชีวิตโดยใช้ทรัพยากรและเครือข่ายวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม” (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2555)

เอกสารอ้างอิง

- สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน. (2556). *การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. นครปฐม: พัชรารักษ์.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). *แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2559 - 2562*. ออนไลน์.เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2559, จาก <http://intranet.mahidol/>.
- เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบข.). (2559). *กรอบการวิจัยประจำปี*

- งบประมาณ 2560 - 2561. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2555.) *นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2555-2559)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- “-----”. (2559). *ร่างนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2560 - 2564)*. ออนไลน์. เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2559, จาก <http://www.nrms.go.th/FileUpload/Attatch/News/255908041558422182432.pdf>.
- Nation BreakingNews. (2558). *มหิดลชีวเวชภัยมหาวิทยาลัยอันดับ 1 ของไทย*. ออนไลน์. เข้าถึงเมื่อ 15 สิงหาคม 2559, จาก <http://breakingnews.nationtv.tv/home/read.php?newsid=758860>.
- Quacquarelli Symonds (2015). *QS World University Rankings 2015/16*. Online. Retrieved March 26, 2016, from <http://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2015>



รูปแบบการจัดบริการคลินิกสุขภาพเด็กดีที่พึงประสงค์

Pattern of Appropriate Well Child Clinic

ดุชนี ด้ามี่

Dusanee Dammee

บทคัดย่อ

รูปแบบการจัดบริการสุขภาพสำหรับเด็กในคลินิกสุขภาพเด็กดี ตามสถานบริการแต่ละระดับทั่วประเทศ มีปัญหาขาดแคลนเจ้าหน้าที่ ในการจัดบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี ประจำโรงพยาบาล สถานีนามัย และสถานบริการสาธารณสุข ทำให้เกิดความแตกต่างกันในด้านคุณภาพของสถานบริการที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ ซึ่งขั้นตอนและรูปแบบการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี ของสถานบริการแต่ละระดับจะมีความแตกต่างกันในด้านมาตรฐาน และความครอบคลุมของการบริการ ทั้งด้านบุคลากร วิชาการ อุปกรณ์ให้การศึกษา เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านสถานที่ ตลอดจนด้านการบริหารจัดการ การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรูปแบบในการให้บริการที่พึงประสงค์ ในการให้บริการสุขภาพในคลินิกเด็กดี ต้องมีความครอบคลุมในประเด็นดังต่อไปนี้ 1. การสัมภาษณ์และซักประวัติ 2. การตรวจวินิจฉัย 3. การสร้างเสริมภูมิคุ้มกัน 4. การให้คำแนะนำทั่วไป 5. การจัดโรงเรียนพ่อแม่

การเสริมสร้างให้เด็กมีสุขภาพดี มีพัฒนาการสมวัย เป็นบทบาทความร่วมมือของครอบครัว ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ทำงานในคลินิกเด็กดี ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งที่มีบทบาทในการเสริมสร้างให้เด็กมีพัฒนาการสมวัยตั้งแต่แรกเกิด มีสุขภาพแข็งแรง เติบโตทั้งทางกาย และสติปัญญาได้เต็มศักยภาพ พร้อมมูลภาวะทางอารมณ์ ให้การป้องกันโรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน และการป้องกันอุบัติเหตุด้วย

คำสำคัญ: คลินิกสุขภาพเด็กดี การสัมภาษณ์ การซักประวัติ การตรวจวินิจฉัย การสร้างภูมิคุ้มกัน
การให้คำแนะนำทั่วไป การจัดโรงเรียนพ่อแม่

Abstract

Pattern of health care services used in Well Child Clinic is different in each clinic nationwide. The problem of Well Child Clinic's health care services pattern seems to share a common problem. The shortage of medical staff is likely a common problem found in every type of medical facility, no matter it is in a hospital or health care center, resulting in different quality of services for their clients received from each type of medical facilities, for example, the different in procedure and pattern of received services, services standard, and other issues on personnel, academic knowledge, educational instruments, equipment, facilities, coordination arrangement of related actors agency. To set up an appropriate pattern for Well Child Clinic, it must comprise areas of 1 Interview and Medical History Taking 2. Diagnosis 3. Immunization 4. Generic medical consultation 5. Educational training arrangement for parents

To promote good health and appropriate cognitive and emotional intelligent development in each stage of life for child who use the Well Child Clinic, cooperation among their families, child's development center, medical and health care officers would play an important role on protecting them from diseases and accidents as well as delivering effective child rearing education for their parents.

Keywords: Well Child Clinic , Interview , Medical History Taking, Diagnosis , Immunization , Generic Medical Consultation , Educational Training arrangement for parents

บทนำ

เด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง 5 ปี (ปฐมวัย) เป็นช่วงอายุที่มีการพัฒนาการสูง หากเด็กได้รับการเลี้ยงดูที่ดี และถูกต้องตามหลักจิตวิทยา และหลักวิชาการที่ถูกต้อง เด็กจะได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ โดยทฤษฎี องค์ความรู้เรื่องพัฒนาการเด็กและการพัฒนาของสมอง รวมทั้งงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับเด็กปฐมวัยสรุปไว้ว่า ช่วงเวลาที่สำคัญและจำเป็นที่สุดในการพัฒนาสมอง คือ ช่วงตั้งแต่อยู่ในครรภ์ถึง 5 ปีแรกของชีวิต ถือเป็นโอกาสของการพัฒนาในด้านต่างๆ ทั้งการพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนเรื่องเสริมสร้างความฉลาดทางด้านปัญญา (IQ) และความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ)

เพราะเมื่อพ้นวัยนี้แล้วโอกาสทองเช่นนี้จะไม่หวนกลับมาอีก ด้วยเหตุนี้ พ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู ผู้เลี้ยงดูเด็ก ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล สถานีอนามัย และสถานบริการสาธารณสุข ตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาเด็กในช่วงวัยแรกเกิดถึง 5 ปี เพราะการพัฒนาเด็กให้มีคุณภาพก็เป็นการสร้างผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่จะพัฒนาคนไทยให้เป็นคนดี เก่งและมีความสุข และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่ได้ระบุเรื่องการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต 2) การยกระดับการศึกษาและการเรียนรู้ให้มี

คุณภาพเท่าเทียมและทั่วถึง 3) ปลุกฝังระเบียบวินัย
คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์ 4) การสร้าง
เสริมให้คนมีสุขภาพที่ดี 5) การสร้างความอยู่ดีมีสุข
ของครอบครัวไทย

สถานการณ์เด็กทั่วโลก

องค์การยูนิเซฟ (2557) ได้ระบุสถานการณ์
ปัญหาด้านเด็กในโลก พบว่า เด็กประมาณ 90 ล้านคน
มีความเสี่ยงต่อการตายก่อนอายุครบ 5 ขวบสามารถ
รอดชีวิต เนื่องจากความก้าวหน้าของการให้วัคซีน
ป้องกันโรค สาธารณสุข ตลอดจนการให้บริการด้าน
สุขอนามัยและการเข้าถึงน้ำสะอาด ด้านอัตราการเข้า
เรียนระดับประถมศึกษา มีอัตราเพิ่มขึ้นแม้ในประเทศ
ที่ด้อยพัฒนาที่สุด โดยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 53 ในปี
2533 เป็นร้อยละ 81 ในปี 2554 สำหรับด้านการ
พัฒนาโภชนาการทำให้อัตราแคว้นของเด็กลดลง
ร้อยละ 37 นับตั้งแต่ปี 2533 เป็นต้นมา แต่สถิติจาก
รายงานนี้ชี้ให้เห็นถึงการละเมิดสิทธิเด็กซึ่งยังคงมีอยู่
อย่างต่อเนื่องเช่น สถานการณ์ของเด็กอายุต่ำกว่า
5 ขวบ ประมาณ 6.6 ล้านคนทั่วโลกเสียชีวิตในปี 2555
ด้วยสาเหตุที่สามารถป้องกันได้ ซึ่งถือเป็นการละเมิด
สิทธิของเด็กที่จะมีชีวิตรอดและพัฒนา ด้านการใช้
แรงงานเด็ก พบว่า ร้อยละ 15 ของเด็กทั่วโลกถูกใช้
แรงงาน ซึ่งเป็นการแสวงประโยชน์ทางเศรษฐกิจจาก
เด็กและละเมิดสิทธิที่จะได้เรียนและเล่น และยังมี
เด็กหญิงร้อยละ 11 ต้องแต่งงานก่อนอายุครบ 15 ปี
ซึ่งเป็นการละเมิดสิทธิด้านสุขภาพอนามัย การศึกษา
และการคุ้มครอง

สถานการณ์ปัญหาของเด็กปฐมวัยในประเทศไทย

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2556) ได้รายงาน
ผลจากการสำรวจเด็กและสตรีในประเทศไทย ปี 2555
โดยพบข้อมูลสถิติของเด็กไทยที่น่าสนใจได้แก่ เด็ก
อายุต่ำกว่า 5 ปี ประมาณ 1 ใน 6 คน (ร้อยละ 16.3) มี
ภาวะเตี้ยแคระแกรน โดยมีความสูง ต่ำกว่าเกณฑ์

มาตรฐานของอายุ โดยพบมากในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ คือ เกือบ 1 ใน 5 คน (ร้อยละ
18.9) มีภาวะเตี้ยแคระแกรน ด้านภาวะทุพโภชนาการ
เฉียบพลัน มีถึงร้อยละ 6.7 และพบมากในภาคใต้
(ร้อยละ 8.2) ด้านน้ำหนักสูงกว่าเกณฑ์ พบว่ามากกว่า
1 ใน 10 คน (ร้อยละ 10.5) มีภาวะอ้วนและพบมากใน
ภาคกลาง (ร้อยละ 15.4) ด้านอัตราการเข้าเรียนใน
หลักสูตรปฐมวัยของเด็กอายุ 3 - 5 ปี พบว่า มีอัตรา
เฉลี่ยร้อยละ 84.4 ด้านการดูแลเด็กของครอบครัว
พบว่าเด็กประมาณ 1 ใน 5 คนไม่ได้อยู่กับพ่อแม่ โดย
สัดส่วนของเด็กที่ไม่ได้อยู่กับพ่อแม่ในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือมีมากที่สุด ประมาณร้อยละ 29.3
ส่วนปัญหาของเด็กทารก พบว่า มี 1 ใน 13 คน
(ร้อยละ 7.6) มีน้ำหนักแรกคลอดต่ำกว่าเกณฑ์
มาตรฐาน (น้อยกว่า 2,500 กรัม) และพบมากในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 9.3)

ด้านการลงทุนในเด็กปฐมวัย พบว่า มีการ
ลงทุนในเด็กปฐมวัยค่อนข้างน้อย เพียง 12% หรือ
เฉลี่ยต่อหัวคนละ 23,282 บาท/คน/ปี ขณะที่การ
ลงทุนในกลุ่มประถมศึกษาสูงสุดถึง 37,194 บาท/คน/
ปี คิดเป็น 54% ของงบประมาณการศึกษาทั้งหมด
ตามด้วยมัธยมศึกษา 26,332 บาท/คน/ปี หรือคิดเป็น
29% นอกจากนี้ยังพบปัญหาการลงทุนในเด็กเล็กที่
ขาดคุณภาพ ซึ่งพบว่า เมื่อเข้าสู่ช่วงอายุ 3 - 5 ปี จะส่ง
เข้าสถานรับเลี้ยงเด็กปฐมวัยต่างๆ เช่น โรงเรียน
อนุบาล หรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภายใต้การดูแลของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในปี 2554 มีศูนย์
พัฒนาเด็กเล็กทั้งสิ้น 19,718 แห่ง เด็กปฐมวัย
911,143 คน และครูหรือผู้ดูแลเด็ก 51,193 คน
กล่าวคือ ครูหรือผู้ดูแลเด็ก 1 คน ต้องรับผิดชอบเด็ก
ปฐมวัย 17 คน (ศุภสิทธิ์ พรรณารุโณทัย, 2557)

ปัญหาการได้รับวัคซีนในเด็กไทยเห็นได้จาก
สถานการณ์โรคหัดในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ.
2556 - 2558 ที่แสดงให้เห็นว่ายังมีผู้ป่วยโรคหัด ถึงแม้

จะมีแนวโน้มลดลง แต่ก็ชี้ให้เห็นว่าเด็กไทยยังได้รับวัคซีนไม่ครบตามที่ระบุไว้ในตารางการให้วัคซีนในเด็กไทยปกติ จะเห็นได้ว่าในปี 2558 ยังมีผู้ป่วยประมาณ 711 คน ซึ่งถ้าดูตามกลุ่มอายุพบว่า ผู้ป่วย

โรคหัดอยู่ในวัยทารกและวัยเด็กเกือบ 19 % และจังหวัดที่มีผู้ป่วยโรคหัดมากที่สุดได้แก่ จังหวัดปราจีนบุรี มีผู้ป่วยโรคหัดประมาณ 14.6 % (ตาราง 1, 2, 3)

ตาราง 1 แสดงสถานการณ์โรคหัดในประเทศไทยระหว่างปี 2556 - 2558

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ป่วย	อัตราส่วน/ประชากรแสนคน
2556	2,500	3.94
2557	1,056	1.64
2558	711	1.09

ตาราง 2 แสดงกลุ่มอายุของผู้ป่วยโรคหัดสูงสุด 3 ช่วงอายุ

กลุ่มอายุ (ปี)	อัตราการป่วย (%)
15 - 24	14.6
7 - 9	9.7
6 - 8 เดือน	9.1

ตาราง 3 แสดงจังหวัดที่มีอัตราผู้ป่วยโรคหัดสูงสุด 3 อันดับ

จังหวัด	อัตราส่วนต่อประชากรแสนคน
ปราจีนบุรี	5.63
ฉะเชิงเทรา	3.31
บุรีรัมย์	3.04

ที่มา : <http://www.pidst.net>

รูปแบบการให้บริการที่พึงประสงค์ในคลินิกสุขภาพเด็กดี

บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขมีความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือครอบครัวในการดูแลสุขภาพเด็ก การติดตามดูแลสุขภาพเด็กเป็นระยะๆ โดยผ่านทางคลินิกสุขภาพเด็กดี ซึ่งเป็นช่องทางให้ผู้เลี้ยงดูเด็กได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขและเรียนรู้ทักษะต่างๆ ในการดูแลสุขภาพเด็ก ดังนั้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการคลินิกเด็กดี ต้องคำนึงถึงความจำเป็นของบริการที่เด็กแต่ละช่วงวัยพึงได้รับ

คลินิกสุขภาพเด็กดีเป็นหน่วยบริการสาธารณสุขที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และมีบทบาทในการเสริมสร้างให้เด็กมีสุขภาพดี มีพัฒนาการสมวัย ตั้งแต่แรกเกิด ด้วยบริการที่ดูแลเด็กให้มีสุขภาพแข็งแรง เติบโตทั้งทางกายและสติปัญญาได้เต็มศักยภาพ พร้อมวุฒิภาวะทางอารมณ์ให้การป้องกันโรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน ให้คำแนะนำแก่ครอบครัว เพื่อส่งเสริมให้เด็กมีสุขภาพดี มีพัฒนาการสมวัย ป้องกันอุบัติเหตุ เพื่อให้เป็นครอบครัวที่สมบูรณ์ มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว

การจัดบริการสุขภาพสำหรับเด็กในรูปแบบคลินิกสุขภาพเด็กดี ตามสถานบริการแต่ละระดับทั่ว

ประเทศ โดยทั่วไปพบว่า มีปัญหาขาดแคลนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี ประจำโรงพยาบาล สถานีอนามัย และสถานบริการสาธารณสุข ทำให้เกิดความแตกต่างกันในด้านคุณภาพของสถานบริการที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ ซึ่งขั้นตอนและรูปแบบการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีของสถานบริการแต่ละระดับจะมีความแตกต่างกันในด้านมาตรฐาน และความครอบคลุมของการบริการทั้งด้านบุคลากร วิชาการ อุปกรณ์ให้การศึกษ เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านสถานที่ ตลอดจนด้านการบริหารจัดการ การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เกรียงศักดิ์ ช่อเลี่ยม และคณะ, 2554) แต่เมื่อมองในภาพรวมแล้ว ขั้นตอนและกระบวนการที่พึงประสงค์ ในการให้บริการสุขภาพในคลินิกเด็กดีนั้นอย่างน้อยต้องมีความครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การสัมภาษณ์และซักประวัติ

ในการตรวจครั้งแรกมีการสัมภาษณ์พ่อแม่อย่างละเอียด เพื่อทำความรู้จักกับประวัติและภูมิหลังของเด็กและครอบครัว ทั้งด้านสุขภาพ การศึกษา ฐานะ สภาพสังคม สิ่งแวดล้อมและความพร้อมในการเลี้ยงดู การซักประวัติครั้งแรกจึงควรครอบคลุมประวัติทางพันธุกรรม สุขภาพของแม่ระหว่างตั้งครรภ์ และการคลอด สภาพของทารกในระยะปริกำเนิดและระยะแรกเกิด การซักประวัติและสัมภาษณ์ในครั้งต่อมาแต่ละครั้ง ควรสอบถามถึงสุขภาพทั่วไป การเลี้ยงดู การกิน การขับถ่าย การหลับนอน อารมณ์และอุปนิสัยของเด็ก นอกจากนี้แล้ว เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างแพทย์และพ่อแม่เด็ก ควรให้พ่อแม่หรือผู้ปกครองได้มีโอกาสแสดงออกถึงความพึงพอใจหรือความกังวลใจในการเลี้ยงดู ตลอดจนมีเวลาเพื่อที่จะได้สามารถซักถามข้อมูล ข้อข้องใจ หรือปัญหาต่างๆ ได้

2. การตรวจวินิจฉัย

2.1 การประเมินภาวะโภชนาการและการเติบโตของเด็ก จะประเมินจากน้ำหนักตัว ความยาวหรือส่วนสูง เส้นรอบศีรษะ เส้นรอบอก และวิธีอื่นๆ ประกอบด้วย โดยมีการบันทึกลงในกราฟน้ำหนักและส่วนสูง ทั้งในเวชระเบียนของสถานบริการและในสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก รวมทั้งได้อธิบายให้พ่อแม่เข้าใจในส่วนนี้ด้วยเสมอ นอกจากนี้แล้วยังพบว่าในเด็กที่อายุตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีการวัดความดันโลหิตด้วย ซึ่งการประเมินภาวะโภชนาการและการเติบโตของเด็ก ไม่ว่าจะเป็นการชั่งน้ำหนัก วัดความยาวหรือส่วนสูง และการวัดเส้นรอบศีรษะเด็ก เครื่องมือที่ใช้ควรมีความถูกต้องและเหมาะสมสำหรับเด็กแต่ละช่วงวัยและอายุ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนักที่มีความเที่ยงตรง มีทั้งแบบสำหรับเด็กเล็กและเด็กโต รวมทั้งต้องกระทำโดยผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจและต้องกระทำด้วยวิธีที่ถูกต้องด้วย ซึ่งจะทำให้ค่าที่ได้ไม่มีความคลาดเคลื่อน และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ได้แก่

2.1.1 น้ำหนัก น้ำหนัก

เด็กโดยประมาณ คือ เด็กแรกเกิดหนัก 3 กิโลกรัม อายุ 1 ปีหนัก 9 กิโลกรัม อายุ 2 ปีหนัก 12 กิโลกรัม และเด็กอายุ 2 - 5 ปีน้ำหนักขึ้น 2.3 - 2.5 กิโลกรัมต่อปี

2.1.2 ความยาวหรือ

ส่วนสูง ความยาวหรือส่วนสูงเด็กตามอายุโดยประมาณ คือ เด็กแรกเกิดยาวหรือสูง 50 เซนติเมตร อายุ 1 ปี ยาวหรือสูง 75 เซนติเมตร อายุ 2 ปี ยาวหรือสูง 87 เซนติเมตร อายุ 4 ปี ยาวหรือสูง 100 เซนติเมตร และอายุ 13 ปี ยาวหรือสูง 150 เซนติเมตร

2.1.3 เส้นรอบศีรษะ การ

วัดรอบศีรษะเด็กและการวัดขนาดของกะโหลกศีรษะด้านหน้าในเด็กอายุน้อยกว่า 3 ปี เนื่องจากสมองเด็กมีการพัฒนาการและการเจริญเติบโต ในช่วงนี้ทุกครั้งที่ลูกมารับวัคซีนและตรวจสุขภาพ จะต้องวัดรอบศีรษะและตรวจกะโหลกศีรษะด้วย โดยเส้นรอบศีรษะเด็ก

โดยประมาณ คือ เด็กแรกเกิดยาว 35 เซนติเมตร อายุ 4 เดือนยาว 40 เซนติเมตร อายุ 1 ปียาว 45 เซนติเมตร อายุ 2 ปียาว 47 เซนติเมตร และอายุ 5 ปียาว 50 เซนติเมตร

2.2 การประเมินพัฒนาการของเด็ก
กระทำเพื่อค้นหาพัฒนาการล่าช้าหรือผิดปกติ รวมทั้งแก้ไขและฟื้นฟูสภาพพัฒนาการเด็กให้ดีขึ้นโดยเร็ว ซึ่งควรประเมินพัฒนาการในแต่ละช่วงอายุทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์และสังคม โดยการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับวัดพัฒนาการเด็กด้านต่างๆ รวมทั้งมีการให้ความรู้และคำแนะนำสำหรับพ่อแม่ในการสังเกตพัฒนาการของลูก ตลอดจนวิธีการส่งเสริมและฝึกฝนให้ลูกมีพัฒนาการตามวัยอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอด้วย เช่น การส่งเสริมพัฒนาการในช่วงแรก ควรคุยเล่นกับลูก เลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ร้องเพลง ทำท่าทางให้เด็กเลียนแบบ หาของเล่นที่มีสีสันสดใส เช่น โมบายสีสวยๆ ฟังเพลง เสียงดนตรี หรือพัฒนาการของเด็กเมื่อนั่งได้แข็งแล้วให้ฝึกนั่งกระโถนได้ หรือเมื่อเด็กอายุ 8 - 9 เดือนฝึกให้เด็กดื่มจากแก้ว นอกจากนี้แล้ว ในคลินิกสุขภาพเด็กดีแต่ละแห่งควรมีมุมพัฒนาการเด็ก มีของเล่นเสริมพัฒนาการ เครื่องดนตรี หรือหนังสือนิทาน ในการประเมินพัฒนาการเด็กนั้น

2.3 การตรวจร่างกายทั่วไป ได้แก่ การประเมินความสมบูรณ์ของร่างกาย ค้นหาความผิดปกติบางอย่างที่ควรได้รับการแก้ไขและฟื้นฟูสภาพแต่เนิ่นๆ เช่น ท้องผูก เพดานโหว่ หรือตาเหล่ เป็นต้น

2.4 การตรวจพิเศษ แต่ละช่วงอายุ
ของเด็กจะมีการเน้นตรวจพิเศษ เช่น การได้ยิน การพูด หรือการมองเห็น สำหรับการดูแลสุขภาพฟันในเด็กนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อภาวะโภชนาการของเด็ก แต่สามารถป้องกันได้ โดยเน้นให้ผู้ปกครองเอาใจใส่ดูแลในแต่ละช่วงอายุ ดังนี้

2.4.1 เด็กทารก ภายหลัง
ให้นมลูกแล้วต้องหัดให้เด็กดูดน้ำตาม มิฉะนั้นฟันจะผุได้ง่าย การทำความสะอาดเมื่อฟันขึ้นเพียง 2 - 3 ซี่ ใช้ผ้าหรือสำลีชุบน้ำเช็ดทำความสะอาดปากอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง เมื่อฟันขึ้นหลายซี่ ใช้ผ้าเช็ดและแปรงด้วยแปรงสีฟันที่มีขนอ่อนมากๆ

2.4.2 เด็กอายุ 2 - 6 ปี
ให้เด็กกินอาหารครบทั้ง 5 หมู่ โดยเฉพาะเนื้อสัตว์ ผักสด และผลไม้สด เพราะนอกจากจะได้คุณค่าต่อร่างกายแล้ว ยังทำให้ฟันทำหน้าที่บดเคี้ยวเต็มที่ กระตุ้นให้ขากรรไกรและใบหน้าเจริญสมบุรณ์ ให้เด็กดื่มนมสดเป็นประจำ เพราะมีประโยชน์ต่อร่างกาย เสริมสร้างกระดูกและฟันให้สมบูรณ์ ควบคุมเรื่องการทำความสะอาดฟัน เพราะเด็กวัยนี้ยังไม่สามารถทำได้เองถูกต้อง และพบทันตแพทย์ตั้งแต่วัยนี้ไม่มีอาการใดๆ เพื่อความคุ้นเคย และตรวจสุขภาพช่องปากด้วย

2.5 การตรวจทางห้องปฏิบัติการ
เช่น การตรวจจุลจุลภาวะ ตรวจปัสสาวะ และตรวจพยาธิประเภทต่างๆ เพื่อหาความผิดปกติต่างๆ ของร่างกาย

2.6 การสังเกตพฤติกรรมด้าน
อารมณ์ เชาวน์ปัญญา และสังคมของเด็ก เพื่อป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่อาจเกิดขึ้นตั้งแต่วัยแรกเริ่ม ควรสังเกตลักษณะพันธุกรรมฟันและปฏิสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับพ่อแม่และสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้การสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติที่เหมาะสม

ในการตรวจวินิจฉัยเด็กนั้น ทรรวรีกั
ฟิลลิปส์ (2558) ได้กล่าวว่า การเปรียบเทียบภาวะโภชนาการของเด็กกับน้ำหนักของเด็กบนมาตรฐานความสูงของเด็ก ซึ่งจะบอกได้ว่าเด็กมีภาวะโภชนาการต่ำระดับไหน หรือภาวะอ้วนระดับไหนด้วย โดยครอบคลุมการชั่งน้ำหนัก วัดความยาว ส่วนสูง เส้นรอบศีรษะ ตลอดจนตรวจวัดพัฒนา 4 ด้านได้แก่ กล้ามเนื้อมัดใหญ่ กล้ามเนื้อมัดเล็ก ทักษะทางภาษา

3. การสร้างเสริมภูมิคุ้มกัน โดยการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรค ตามโปรแกรมการฉีดวัคซีนในเด็กของกระทรวงสาธารณสุข พร้อมทั้งอธิบายผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจากวัคซีนและวิธีแก้ปัญหาตลอดจนวันเวลานัดให้ชัดเจน โดยทารกควรได้รับวัคซีนป้องกันโรคต่างๆ ตามช่วงอายุ ดังนี้

3.1 เด็กแรกเกิด รับวัคซีนป้องกันวัณโรคและไวรัสตับอักเสบบี (เข็มที่ 1)

3.2 เด็กอายุ 1 เดือน รับวัคซีนไวรัสตับอักเสบบี (เข็มที่ 2)

3.3 เด็กอายุ 2 เดือน รับวัคซีนป้องกันคอตีบ ไอกรณ บาดทะยัก (เข็มที่ 1) วัคซีนป้องกันโปลิโอ (หยอดครั้งที่ 1) และใช้สมองอักเสบ (เข็มที่ 1)

3.4 เด็กอายุ 4 เดือน รับวัคซีนป้องกันคอตีบ ไอกรณ บาดทะยัก (เข็มที่ 2) วัคซีนป้องกันโปลิโอ (หยอดครั้งที่ 2) และใช้สมองอักเสบ (เข็มที่ 2)

3.5 เด็กอายุ 6 เดือน รับวัคซีนป้องกันคอตีบ ไอกรณ บาดทะยัก (เข็มที่ 3) วัคซีนป้องกันโปลิโอ (หยอดครั้งที่ 3) ไวรัสตับอักเสบบี (เข็มที่ 3) และใช้สมองอักเสบ (เข็มที่ 3)

3.6 เด็กอายุ 9 - 12 เดือน รับวัคซีนป้องกันหัด คางทูม หัดเยอรมัน (เข็มที่ 1)

3.7 เด็กอายุ 12 เดือน รับวัคซีนป้องกันใช้สมองอักเสบเจอี (เข็มที่ 1 และ 2)

3.8 เด็กอายุ 18 เดือน รับวัคซีนป้องกันคอตีบ ไอกรณ บาดทะยัก (เข็มที่ 4) วัคซีนป้องกันโปลิโอ (หยอดครั้งที่ 4)

3.9 เด็กอายุ 2 - 2.5 ปี รับวัคซีนป้องกันใช้สมองอักเสบเจอี (เข็มที่ 3)

3.10 เด็กอายุ 4 - 6 ปี รับวัคซีนป้องกันคอตีบ ไอกรณ บาดทะยัก (เข็มที่ 5) วัคซีนป้องกันโปลิโอ (หยอดครั้งที่ 5) และวัคซีนป้องกันหัด

คางทูม หัดเยอรมัน (ครั้งที่ 2) (กรมป้องกันโรคระบาด กระทรวงสาธารณสุข (2559).

4. การให้คำแนะนำทั่วไป สำหรับพ่อแม่เกี่ยวกับการทะนุบำรุงสุขภาพเด็ก เช่น วิธีการเลี้ยงดู การให้อาหาร และการป้องกันอุบัติเหตุ เป็นต้น

4.1 การให้อาหาร เด็กแรกเกิดถึงอายุ 6 เดือน ให้กินนมเพียงอย่างเดียว ไม่ควรให้กินอาหารจำพวกแป้ง เนื่องจากเด็กวัยนี้ไอน์สไนน์ย่อยแป้งยังไม่สมบูรณ์ การให้แป้งเร็วเกินไป ทำให้เด็กท้องอืด อาหารไม่ย่อยได้ เมื่ออายุมากกว่า 6 เดือนอาจให้อาหารเสริมได้ ควรฝึกให้ลูกได้รับอาหารเสริมตามวัย และมีวินัยในการกินเพื่อลูกจะไม่เป็นเด็กที่กินยาก และมีการเจริญเติบโต พัฒนาการที่เหมาะสมตามวัย

4.2 การป้องกันอุบัติเหตุในเด็ก อุบัติเหตุที่มักพบได้บ่อย คือ 1) พลัดตกหกล้มหรือชนกระแทก การทิ้งเด็กไว้บนที่สูงโดยลำพังทำให้เด็กพลัดตกได้ 2) น้ำร้อนลวก เมื่อเด็กเริ่มคว้าสิ่งของหรือกำมือได้จะชอบคว้าของใกล้ตัว จึงอาจได้รับอันตรายจากของร้อนได้ 3) สำลักของอุดตันทางเดินหายใจ เด็กเรียนรู้ด้วยการนำสิ่งที่สนใจเข้าปาก ซึ่งอาจทำให้สำลัก อุดตันทางเดินหายใจ ทำให้สมองตายได้ หรือเสียชีวิตภายใน 4 นาที 4) ถูกกดทับปากหรือจมูก การนอนคว่ำ การใช้หมอนขนาดใหญ่หรือการใช้ผ้าห่มขนาดใหญ่และหนา มักจะเกิดอัตราการเสี่ยงการถูกกดทับจนขาดอากาศหายใจได้ 5) ติดค้างจนขาดอากาศหายใจ เช่น ติดซี่กรงเตียง ทำให้เกิดการขาดอากาศหายใจ 6) บาดเจ็บทางรถยนต์ ทั้งจากการโดยสารรถยนต์ จักรยานยนต์ และการถูกรถชน 7) จมน้ำ ตกน้ำ เด็กเล็กจมน้ำในอ่าง กะละมัง ถังน้ำในบ้าน โดยอุบัติเหตุต่างๆ เหล่านี้ สามารถป้องกันได้ โดยให้พ่อแม่ระมัดระวัง หาวิธีป้องกัน ช่วยกันสอดส่อง และดูแลความปลอดภัยให้เด็กด้วย

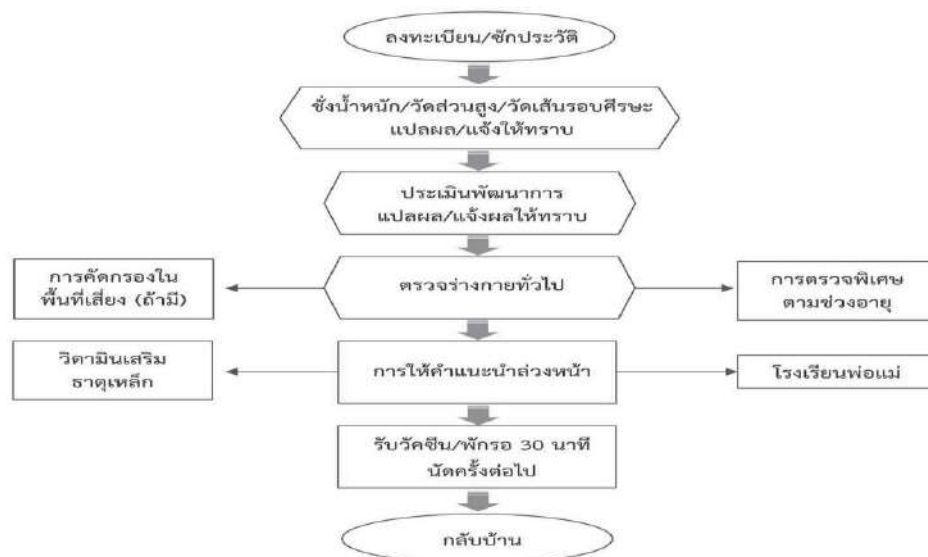
4.3 การให้คำแนะนำ ในเรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในช่วงอายุต่างๆ

การตอบข้อซักถามต่างๆ ให้แก่พ่อแม่เด็ก การวางแผนครอบครัว หรือปัญหาทางอารมณ์ เช่น การมีน้องใหม่ หรือการเข้าโรงเรียน เป็นต้น

5. การจัดโรงเรียนพ่อแม่ เป็นจัดการเรียนการสอน ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามต่างๆ ให้แก่พ่อแม่ของเด็ก โดยมีการให้ความรู้แก่พ่อแม่ ผู้เลี้ยงดูเด็ก เช่น ความรู้ด้านโภชนาการ ด้านการส่งเสริม

พัฒนาการเด็กตามวัย การเล่านิทาน เพลงกล่อมเด็ก การเล่นที่ส่งเสริมพัฒนาการ ซึ่งอาจจะทำเป็นกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อยหรือรายบุคคล รวมทั้งมีสื่ออุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน เช่น แผ่นพับ หนังสือคู่มือ โปสเตอร์ รูปจำลอง ภาพนิ่ง วิดีโอเทป และภาพยนตร์ โดยมีรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี สามารถแสดงได้ตามแผนภูมิ 1

แผนภูมิที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติด้านส่งเสริมสุขภาพในคลินิกสุขภาพเด็กดี



ที่มา: กลุ่มงานอนามัยแม่และเด็ก กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2557)

สรุปและวิจารณ์

ปัญหาเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย ได้แก่ 1) ปัญหาด้านการดูแลสุขภาพ ซึ่งเด็กที่มีสุขภาพดี หมายถึง เด็กที่มีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ร่าเริง แจ่มใส เฉลียวฉลาด เติบโตตามวัย มีพัฒนาการสมวัยทุกด้าน และสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งการดูแลสุขภาพเด็กนั้น จำเป็นต้องครอบคลุมทั้งการป้องกัน ดูแลรักษาและส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะเด็กแรกเกิดถึง 5 ปี จะเป็นช่วงชีวิตที่สมองของเด็กกำลังเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว

และเป็นระยะของพัฒนาการทุกด้าน ทั้งร่างกายสติปัญญา จิตใจ สังคม 2) ปัญหาด้านการเลี้ยงดูเด็กของหน่วยงานที่จัดบริการสำหรับเด็กปฐมวัย เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กปฐมวัย รวมทั้งโรงเรียนอนุบาล ซึ่งบางแห่งยังขาดคุณภาพ ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การกำกับดูแลให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่เหมาะสม ถูกต้องตามหลักวิชาการ คุณภาพของครูผู้สอนหรือผู้ดูแลเด็ก 3) ปัญหาเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กของครอบครัว ควรให้ความรู้แก่คู่สมรสใหม่ เพื่อเตรียมตัวเป็นพ่อแม่ที่ดีมีคุณภาพ เช่น

ความรู้เกี่ยวกับการดูแลครรภ์ โภชนาการสำหรับแม่และเด็ก การส่งเสริมพัฒนาการตามวัย ซึ่งแนวทางการแก้ปัญหาเหล่านี้มีความสำคัญยิ่งต่อเด็ก เพราะเมื่อเด็กได้รับบริการที่มีคุณภาพในทุกช่วงชีวิต จะเป็นรากฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาเด็กในระยะยาวต่อไป

สำหรับบทบาทในการดูแลเด็กปฐมวัยในแต่ละช่วงอายุ สุริยเดว ทรีปาตี.(2557). ได้เสนอบทบาทหลักในแต่ละช่วงเวลานั้นได้แก่ ช่วง 1 คือช่วงการตั้งครรภ์ ผู้มีบทบาทหลักในการดูแลได้แก่ แม่ โรงพยาบาล อสม. ดูแลด้านพัฒนากายและสมอง

ทารก โภชนาการแม่ การเข้าถึง ไอโอดี โฟเลต ช่วง 2 ช่วงแรกเกิด - 1 ปี ผู้มีบทบาทหลักได้แก่ แม่ โรงพยาบาล คนเลี้ยงดู/พี่เลี้ยง อสม. Well-baby Clinic ดูแลด้านพัฒนากาย สมอง อารมณ์ สังคม โภชนาการเด็ก และวัคซีน ช่วง 3 ช่วง 1 - 2 ปี ผู้มีบทบาทหลักได้แก่ ศูนย์เด็กเล็ก Well – Baby Clinic ช่วง 4 ช่วง 3 - 5 ปี 11 เดือน ผู้มีบทบาทหลักได้แก่ โรงเรียนอนุบาล

Well - Baby Clinic ดูแลด้านพัฒนากายและสมอง อารมณ์ สังคม โภชนาการ ความปลอดภัย

ภาพ 1 แสดงช่วงอายุของเด็กปฐมวัยประเด็นเด่นในแต่ละช่วงและผู้มีบทบาทหลัก



ที่มา: สุริยเดว ทรีปาตี. (2557). คุณภาพปฐมวัย คุณภาพประเทศ.

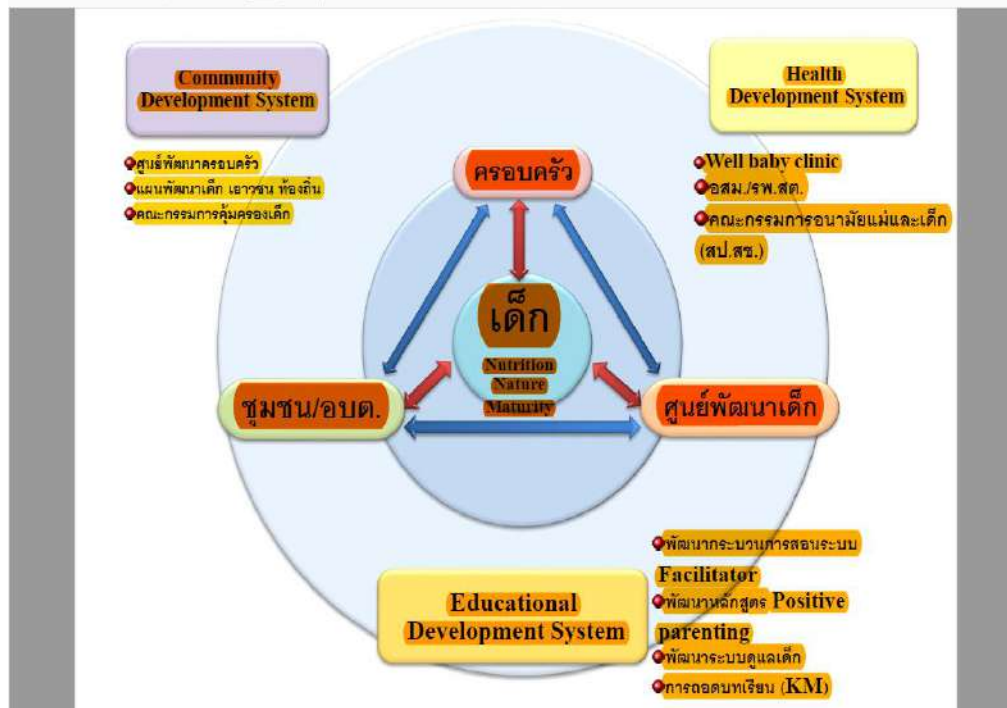
ตามทัศนะของผู้เขียนเห็นว่า การเสริมสร้างให้เด็กมีสุขภาพดี มีพัฒนาการสมวัย เป็นบทบาทความร่วมมือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ทำงานในคลินิกเด็กดี ซึ่งหน่วยงานต่างๆ เหล่านี้มีบทบาทในการเสริมสร้างให้เด็ก มีพัฒนาการสมวัยตั้งแต่แรกเกิด มีสุขภาพแข็งแรง

เติบโตทั้งทางกาย และสติปัญญาได้เต็มศักยภาพ พร้อมวุฒิภาวะทางอารมณ์ ให้การป้องกันโรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน การป้องกันอุบัติเหตุ สอดคล้องกับ สุริยเดว ทรีปาตี (2557) ได้กล่าวว่า การดูแลเด็กปฐมวัยที่มีคุณภาพ ต้องเริ่มจากการทำงานที่ร่วมประสานกัน คือ การเสริมพลังครอบครัว ซึ่งถือเป็น

หัวใจของการพัฒนาการเรียนรู้ เด็กวัยนี้ควรเน้นการมีปฏิสัมพันธ์กับลูก และจำกัดการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาระบบบริการสุขภาพเด็ก ที่มีการคัดกรองเด็กและจัดการในกรณีพบภาวะบกพร่องอย่าง

รวดเร็วและการพัฒนาระบบส่งเสริมศักยภาพของศูนย์เด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาล ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสังกัดกระทรวงศึกษาธิการให้มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสรุปได้ตามแผนภูมิที่ 2

ภาพ 2 มาตรการการดูแลเด็กปฐมวัยที่มีคุณภาพ



ที่มา : สุริยเดว ทรีปาตี. (2557). คุณภาพปฐมวัย คุณภาพประเทศ.

นอกจากหน่วยงานต่างๆ ที่กล่าวมา จะต้องร่วมมือในการดูแลเด็กแล้ว ครอบครัวถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นผู้ดูแลเด็กโดยตรง ดังนั้นครอบครัวที่มีหน้าที่ดูแลเด็กก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจในพัฒนาการของเด็กในแต่ละวัย และปฏิบัติต่อเด็กเพื่อส่งเสริมพัฒนาการเหล่านั้นเป็นอย่างดี ครอบครัวจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เด็ก โดยการศึกษาของสุกัญญา สารสินธุ์ (2555). ที่ได้ศึกษารูปแบบการดูแลเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีของ ปู่ย่าตายายที่บริเวณสุราษฎร์ธานี ในอำเภอหนึ่งของจังหวัดขอนแก่น

พบว่า ปู่ย่าตายายที่บริเวณสุราษฎร์ธานีมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการเลี้ยงดูเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีที่ระดับนัยสำคัญ $P < 0.05$

เอกสารอ้างอิง

กัลย์สุตา อริยะวัตรกุล (2559). วัคซีน 2016 สำหรับเด็กแรกเกิดจนถึงอายุ 15 ปีที่พ่อแม่ต้องรู้. เข้าถึงเมื่อ 17 มีนาคม 2560, จาก <http://www.pidst.net>

เกรียงศักดิ์ ชือเลื่อมและคณะ. (2554). รายงานการ
ประเมินผลโครงการจัดบริการคลินิกสุขภาพ
เด็กดีคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นครปฐม:
มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน
กลุ่มงานอนามัยแม่และเด็ก กรมอนามัย
กระทรวงสาธารณสุข. (2557). คู่มือ
ปฏิบัติการคลินิกสุขภาพเด็กดี. พิมพ์ครั้งที่ 2.
นนทบุรี : สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย.
กรมป้องกันโรคระบาด (2559). ข้อมูลเกี่ยวกับการฉีด
วัคซีนเด็กสำหรับผู้ปกครองและญาติ. พิมพ์
ครั้งที่ 5. นนทบุรี : กระทรวงสาธารณสุข.
ทรรวรีก พิลัยเลิศ. (2558). การตรวจร่างกายและ
ประเมินภาวะการเจริญเติบโตและ
พัฒนาการเด็ก. เข้าถึงเมื่อ 23 กันยายน
2559, จาก www.mhso.moph.go.th/
ศุภสิทธิ์ พรธนาบุญไทย. (2557). สถานการณ์เด็ก
ปฐมวัย. เข้าถึงเมื่อ 20 กันยายน 2559, จาก
<http://www.qlf.or.th/Home/Contents/812>
สุริยเดว ทรีปาตี. (2557). คุณภาพปฐมวัย คุณภาพ
ประเทศ. เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2559, จาก
<http://seminar.qlf.or.th/File/DownloadFile>
/676

สุกัญญา สารสินธุ์. (2555). รูปแบบการเลี้ยงดูเด็กอายุ
ต่ำกว่า 5 ปี ของปู่ ย่า ตา ยาย ที่บริเวณสุรา
และไม่บริเวณสุรา ในอำเภอแห่งหนึ่ง จังหวัด
ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาล
ศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น; ขอนแก่น
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ. (2550). (ร่าง) แผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12:
กรุงเทพมหานคร.
สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). การสำรวจเด็กและ
สตรีในประเทศไทย. เข้าถึงเมื่อ 20 กันยายน
2559, จาก http://www.unicef.org/thailand/57-05-010-MICS_TH.pdf
องค์การยูนิเซฟ. (2557). รายงานสภาวะเด็กโลก
ประจำปี 2557. เข้าถึงเมื่อ 20 กันยายน
2559, จาก <http://www.unicef.org/sowc2014/number>.

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร ที่มีต่อการจัดงานกฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล

The study of behavior and satisfaction of student and staff to
The Royal Kathin Ceremony, Mahidol University

ภาณุมาศ ทองสุขศรี
Panumas Thongsooksri

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดงานกฐินพระราชทาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 67,005 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามชนิดตอบเอง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้รับแบบสอบถามคืนร้อยละ 100

ผลการศึกษาพฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดงานจากหนังสือเวียน เหตุผลที่เข้าร่วมงานเพราะต้องการสร้างมหาทานสะสมบุญบารมีให้สูงขึ้น โดยส่วนใหญ่จะร่วมใน กิจกรรมการบริจาคเงินทำบุญ เทศกาลที่บริจาคเงินทำบุญมากที่สุดคือเทศกาลทอดกฐิน ซึ่งจะบริจาคเงินทำบุญสมทบกฐินของมหาวิทยาลัยเกือบทุกปี โดยทำบุญร่วมกับคนอื่นในหน่วยงานและรวบรวมนำส่งในนามของส่วนงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริจาคเงินทำบุญคือการที่มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นเจ้าภาพ ซึ่งจะบริจาคเงินทำบุญโดยเฉลี่ยไม่เกิน 100 บาท สำหรับการไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัดพบว่า วัดเก่าแก่ที่มีชื่อเสียง/มีเกจิอาจารย์หรือวัดมุงคงคดังจะมีผลต่อการตัดสินใจไปร่วมพิธีฯ ซึ่งเคยไปร่วมพิธีฯ มาแล้วจำนวน 1 - 5 ครั้ง โดยจะเดินทางด้วยรถรับ - ส่งที่มหาวิทยาลัยจัดให้ และส่วนใหญ่เห็นว่าไม่จำเป็นต้องจัดกิจกรรมใดเพิ่มเติมอีกเพราะเป็นการเพิ่มภาระให้กับวัดและชุมชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดงานกฐินพระราชทานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านพิธีการ ด้านการบริจาคเงินทำบุญ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่และยานพาหนะ โดยข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ รูปแบบการจัดงานกฐินพระราชทานที่มีการแจกของที่ระลึก/วัดมุงคงคแก่ผู้ไปร่วมพิธีที่วัด รองลงมา คือ ความถูกต้องและความเหมาะสมของพิธีถวายผ้าพระกฐิน และความเหมาะสมของการเชิญชวนบริจาคเงินทำบุญผ่านหน่วยงานต้น¹

สังกัดหรือการตั้งผู้รับบริจาคที่ส่วนงานแทนการส่งของทำบุญถึงตัวบุคคลโดยตรงส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความทั่วถึงและความหลากหลายช่องทางของการประชาสัมพันธ์การจัดงาน รองลงมา คืออาหารและเครื่องดื่ม และความเหมาะสมและความสะดวกในการจัดยานพาหนะรับ-ส่งผู้เดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัดตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย 1) ด้านประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยควรเลือกใช้สื่อแบบผสมผสานที่มีความสอดคล้องกับความสนใจ ทัศนคติ ค่านิยม และความคุ้นเคยของนักศึกษา เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมทั้งเปิดโอกาสให้องค์การนักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์การจัดงาน ตลอดจนให้ความสำคัญกับสื่อกิจกรรม 2) ด้านอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวก ควรตรวจสอบยืนยันความถูกต้องของข้อมูลจำนวนผู้ไปร่วมงานกับส่วนงาน พร้อมทั้งเตรียมอาหารสำรองกรณีฉุกเฉิน และจัดบริการอาหารมังสวิรัตเพื่อให้สอดคล้องกับงานบุญ 3) การจัดบริการรถรับ - ส่งผู้เดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน ควรเพิ่มจุดรับ - ส่งย่อยโดยให้รถบริการวิ่งวนรับ - ส่งตามจุดที่กำหนด 4) ด้านการมีส่วนร่วม ควรสร้างกลไกให้เกิดการมีส่วนร่วมในระดับมหาวิทยาลัยโดยการแต่งตั้งผู้บริหารของส่วนงานต่างๆ เป็นคณะกรรมการการจัดงาน ควรจัดนิทรรศการหรือกิจกรรมพิเศษเกี่ยวกับงานกฐินพระราชทานในลักษณะการจัดการความรู้ ตลอดจนขอความร่วมมือจากทุกส่วนงานหลีกเลี่ยงการจัดสัมมนา/การประชุมวิชาการ/กิจกรรมในวันเดียวกับวันที่มีการจัดงานกฐินพระราชทาน

คำสำคัญ: พฤติกรรม ความพึงพอใจ กฐินพระราชทาน การมีส่วนร่วม



This survey research aimed to study the behavior and satisfaction of student and staff to The Royal Kathin Ceremony. The population of this research consisted of the total number of student and staff of Mahidol University (N=67,005). The 398 of sample size were selected by using simple random sampling. Self-administered questionnaire was used as a survey instrument for data collection. The descriptive statistics includes frequency, percentage, average, and standard deviation were used for satisfaction analysis.

The results show that the major of participants get informed The Royal Kathin Ceremony from circular letter. The reason of them in participating was to accumulate merit increasingly. Mostly activity that the major of participants join in Thod Kathin Festival was donation. Participants donate with other staff and on behalf of faculty for The Royal Kathin Ceremony every year. The factors relating to their making decision of donation was The Royal Kathin Ceremony organized by Mahidol University that the average of donation was not more than 100 baht. In tem of ceremony participation, the result found that the decision of participants to join ceremony depends on the famous of temple, monk and sacred object. The major of them have been to join in The Royal Kathin ceremony 1-5 times by shuttle bus offering by Mahidol

University. The faculties suggested that they did not want to add other activities for The Royal Kathin Ceremony because it may be caused of burden for temple and community.

According to satisfaction result, the major of participants had satisfied in The Royal Kathin Ceremony participation. The result shows that the student and staff had high level of satisfaction to The Royal Kathin ceremony in overall aspects. According to the average of satisfaction in each aspect, there were found the satisfaction in ceremony, donation, advertising, welcoming and accommodation, and venue and transportation respectively. In term of contents, the contents which had highest satisfaction were style of ceremony that offer souvenir/ holy object to the participants, suitability of offering The Royal Kathin Ceremony cloth and donation invitation style which received the donation from the original affiliation or donation box respectively. In addition, contents which had lowest level of satisfaction were the comprehensive and variety of advertising channels and food, and suitability and convenience of transportation respectively.

Research suggestions were 1) advertising; the university should to use the integrated media which related to student's interest, attitude, value, and familiar to promote ceremony and give an opportunity for student organization in advertising participation, 2) food and accommodation; the university should to confirm the number of participant to prepare enough food especially vegetarian food to comply with the ceremony 3) transportation; the university should to extent the transfer points for shuttle to the ceremony 4) participation; the university should to encourage the ceremony participation in university level by name the dean of each faculties to be host of The Royal Kathin ceremony, set of Kathin exhibition, and ask the faculties for the cooperation in avoiding the other activities on The Royal Kathin Ceremony day.

Keywords: Behavior, Satisfaction, The Royal Kathin Ceremony, Participation

หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยมหิดลมีภารกิจหลักในการผลิตบัณฑิต การให้บริการวิชาการ การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำหรับการดำเนินภารกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของสืบสานประเพณีอันดีงามทางพุทธศาสนาให้คงอยู่สืบไป จึงได้กำหนดให้

การจัดงานกฐินพระราชทานเป็นกิจกรรมหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) โดยมีเป้าประสงค์หลักเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีงามระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน ตลอดจนเพื่อให้ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และประชาชนทั่วไปได้ร่วมกันบำเพ็ญทานตามฤดูกาลและนำหลักธรรมไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต เมื่อถึงกำหนดกฐินกาลมหาวิทยาลัยจะขอรับพระราชทานผ้าพระกฐินเพื่อนำไปทอดถวายแด่พระสงฆ์ที่อยู่จำพรรษาครบถ้วนตลอดไตรมาส ณ

พระอารามหลวงต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัดในชุมชนที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่

ในการจัดงานกฐินพระราชทานนั้น มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นประจำทุกปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2520 จนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลา 39 ปี ซึ่งในแต่ละปีจะมีคนไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัดไม่มากนัก อีกทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบคือกองบริหารงานทั่วไปยังไม่มีเก็บข้อมูลและประมวลผลอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน ตลอดจนความพึงพอใจที่มีต่อการจัดงานของนักศึกษาและบุคลากร โดยหวังว่าผลการศึกษารั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและกองบริหารงานทั่วไปได้นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนารูปแบบการจัดงานกฐินพระราชทานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาคมมหิดลในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาและบุคลากรในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดงานกฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการจัดงานกฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล

นิยามศัพท์

1. พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของนักศึกษาและบุคลากรในการเข้า

ร่วมงานกฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยครอบคลุมช่องทางการรับข่าวสารการจัดงาน เหตุผลที่เข้าร่วมงาน กิจกรรมที่เข้าร่วมงาน เทศกาลที่บริจาคเงินทำบุญมากที่สุด ความถี่ของการบริจาคเงินทำบุญ ช่องทางการบริจาคเงินทำบุญ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำบุญ จำนวนเงินที่ทำบุญ ลักษณะของวัดที่มีผลต่อการตัดสินใจไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน ความถี่ในการไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน วิธีการเดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน และความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่ควรจัดให้มีเพิ่มเติม นอกเหนือจากกิจกรรมที่เป็นพิธีการ

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการจัดงานกฐินพระราชทานประจำปีพุทธศักราช 2558 ในด้านพิธีการ ด้านสถานที่และยานพาหนะ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริจาคเงินทำบุญ โดยวัดจากแบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

3. กฐินพระราชทาน หมายถึง งานกฐินพระราชทานที่มหาวิทยาลัยมหิดลจัดขึ้นในปีพุทธศักราช 2558 โดยนำผ้าพระกฐินไปถวาย ณ วัดกาญจนสิงหาสน์วรวิหาร กรุงเทพมหานคร

4. การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดลเข้าไปมีส่วนร่วมหรือมีความเห็นพร้อมต้องกันที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการจัดงานกฐินพระราชทาน โดยครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ 2 เรื่อง ได้แก่ การบริจาคเงินทำบุญและการไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัด

วิธีการศึกษา

- 1) รูปแบบการวิจัย การศึกษารั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 67,005 คน มหาวิทยาลัยมหิดล (2559. หน้า 8,34) แบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 32,675 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 48.77 บุคลากรจำนวน 34,330 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 51.23

3) กลุ่มตัวอย่าง เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane) ตามกระบวนการสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน จากนักศึกษาจำนวน 194 คน บุคลากรจำนวน 204 คน

4) กรอบแนวคิดในการวิจัย การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ และหน่วยงานที่สังกัด

2. ตัวแปรด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย ช่องทางการรับข่าวสารการจัดงาน เหตุผลที่เข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน กิจกรรมที่เข้าร่วมในงานกฐินพระราชทาน เทศกาลที่บริจาคเงินทำบุญมากที่สุด ความถี่ของการบริจาคเงินทำบุญ ช่องทางการบริจาคเงินทำบุญ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำบุญ จำนวนเงินที่ทำบุญ ลักษณะของวัดที่มีผลต่อการตัดสินใจไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน ความถี่ในการไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน วิธีการเดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน และความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่ควรจัดให้มีเพิ่มเติม นอกเหนือจากกิจกรรมที่เป็นพิธีการ

3. ตัวแปรความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านพิธีการ ด้านสถานที่และยานพาหนะ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้าน

การต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริจาคเงินทำบุญ

5) เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questions) แบบเลือกตอบ (Check - List) โดยให้กาเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่กำหนด และให้เติมคำให้สมบูรณ์ตามความเป็นจริง มีคำถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน เป็นข้อคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questions) แบบเลือกตอบ (Check - List) โดยให้กาเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่กำหนด มีคำถามจำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ช่องทางการรับข่าวสารการจัดงาน เหตุผลที่เข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน กิจกรรมที่เข้าร่วมในงานกฐินพระราชทาน เทศกาลที่บริจาคเงินทำบุญมากที่สุด ความถี่ของการบริจาคเงินทำบุญ ช่องทางการบริจาคเงินทำบุญ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำบุญ จำนวนเงินที่ทำบุญ ลักษณะของวัดที่มีผลต่อการตัดสินใจไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน ความถี่ในการไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน วิธีการเดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน และความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่ควรจัดให้มีเพิ่มเติม นอกเหนือจากกิจกรรมที่เป็นพิธีการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการจัดงานกฐินพระราชทาน เป็นคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบตามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่กำหนด มีคำถามจำนวน 16 ข้อ จำแนกตามความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพิธีการ ด้านสถานที่และยานพาหนะ ด้าน

ประชาสัมพันธ์ ด้านการต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริจาคเงินทำบุญ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการจัดงาน เป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 1 ข้อ

6) วิธีเก็บข้อมูล

1. ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และข้อมูลสังเขปเกี่ยวกับการจัดงานกุฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล ศึกษาค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสารจากการปฏิบัติงาน

2. ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2558 ดังนี้

- กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา ผู้วิจัยใช้นักศึกษาที่ผ่านการอธิบายการตอบแบบสอบถามจำนวน 2 คน แจกแบบสอบถามนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา โดยไม่คำนึงถึงชั้นปีการศึกษาและคณะวิชาจนครบตามจำนวน 194 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

- กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของส่วนงานต่างๆ จำนวน 204 ชุด โดยได้ติดตามขอรับคืนด้วยตนเองซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

7) การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ และวิธีการวิเคราะห์

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกุฐินพระราชทาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการจัดงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ความพึงพอใจต่อการจัดงานกุฐินพระราชทาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean; $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation; SD) กำหนดคะแนนคำตอบออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert Scale โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน พึงพอใจมากให้ 4 คะแนน พึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน พึงพอใจน้อยให้ 2 คะแนน และพึงพอใจน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของข้อมูลออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำนวณจากการกำหนดค่าพิสัย (Range) คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ผู้ศึกษาได้นำค่าเฉลี่ยช่วงของการวัด 0.80 ที่ได้มาใช้เพื่อบรรยายค่าคะแนนเฉลี่ยโดยกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คะแนน
หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คะแนน
หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน
หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คะแนน
หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คะแนน
หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ

หญิง (72.61%) มีสถานภาพเป็นบุคลากร (51.23 %)
มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (31.91%) และสังกัด
สำนักงานอธิการบดี (27.13%) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

n = 398

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	109	27.39
หญิง	289	72.61
2. สถานภาพ		
นักศึกษา	194	48.77
บุคลากร	204	51.23
3. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.52
21 – 30 ปี	101	25.38
31 – 40 ปี	127	31.91
41 – 50 ปี	126	31.66
51 ปี ขึ้นไป	26	6.53
4. หน่วยงานที่สังกัด		
สำนักงานอธิการบดี	108	27.13
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	15	3.77
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	10	2.51
คณะวิทยาศาสตร์	63	15.83
คณะวิศวกรรมศาสตร์	32	8.04
คณะเทคนิคการแพทย์	20	5.03
คณะสัตวแพทยศาสตร์	10	2.51
คณะทันตแพทยศาสตร์	11	2.76
คณะกายภาพบำบัด	10	2.51
คณะศิลปศาสตร์	17	4.27

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)		
คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์	10	2.51
บัณฑิตวิทยาลัย	16	4.02
วิทยาลัยราชสุดา	38	9.55
วิทยาลัยนานาชาติ	12	3.01
สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล	5	1.26
สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย	6	1.51
สถาบันโภชนาการ	5	1.26
ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ	5	1.26
หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล	5	1.26

2) พฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน

ผลการศึกษาพฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดงานจากหนังสือเวียน (32.16%) เหตุผลที่เข้าร่วมงานเพราะต้องการสร้างมหาทานสะสมบุญบารมีให้สูงขึ้น (53.02%) โดยส่วนใหญ่จะร่วมในกิจกรรมการบริจาคเงินทำบุญ (60.55%) เทศกาลที่บริจาคเงินทำบุญมากที่สุดคือ เทศกาลทอดกฐิน (48.75%) ซึ่งจะบริจาคเงินทำบุญสมทบกฐินของมหาวิทยาลัยเกือบทุกปี (33.92%)

โดยทำบุญร่วมกับคนอื่นในหน่วยงานและรวบรวมนำส่งในนามของส่วนงาน (52.26%) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริจาคเงินทำบุญคือการที่มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นเจ้าภาพ (76.88%) ซึ่งจะบริจาคเงินทำบุญโดยเฉลี่ยไม่เกิน 100 บาท (56.28%) สำหรับการไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัดพบว่าวัดเก่าแก่ที่มีชื่อเสียง/มีเกจิอาจารย์หรือวัตถุมงคลดังจะมีผลต่อการตัดสินใจไปร่วมพิธีฯ (55.03%) ซึ่งเคยไปร่วมพิธีฯ มาแล้วจำนวน 1- 5 ครั้ง (44.98%) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน

n = 398		
พฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. ท่านได้รับข่าวสารการจัดงานกฐินพระราชทานมหาวิทยาลัยมหิดลจากสื่อใดมากที่สุด		
หนังสือเวียน	128	32.16
โปสเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ	110	27.64
เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมหิดล	96	24.12

พฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มหิดลสาร	55	13.82
สื่อบุคคล (เพื่อนร่วมงาน, คนรู้จัก ฯลฯ)	9	2.26
2. เหตุผลสำคัญที่ท่านเข้าร่วมในงานกฐินพระราชทาน มหาวิทยาลัยมหิดล		
ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสืบสานประเพณีสำคัญทางพระพุทธศาสนา	144	36.18
สร้างมหาทานสะสมบุญบารมีให้สูงขึ้น	211	53.02
นำหลักธรรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	38	9.55
อุทิศผลบุญให้แก่ญาติผู้ล่วงลับไปแล้วและเจ้ากรรมนายเวร	5	1.25
3. ท่านเข้าร่วมในกิจกรรมใดของงานกฐินพระราชทาน มหาวิทยาลัยมหิดล		
บริจาคเงินทำบุญ	241	60.55
ไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัด	80	20.10
ทั้งบริจาคเงินทำบุญและไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัด	77	19.35
4. เทศกาลใดที่ท่านบริจาคเงินทำบุญมากที่สุด		
วันพระ	9	2.26
วันเข้าพรรษา	13	3.27
วันขึ้นปีใหม่	4	1.00
วันสงกรานต์	21	5.28
ทอดผ้าป่า	147	36.93
ทอดกฐิน	194	48.75
วันสำคัญทางศาสนา (วันวิสาขบูชา วันมาฆบูชา และวันอาสาฬหบูชา)	7	1.76
วันที่เป็นวาระสำคัญของชีวิต (วันเกิด วันแต่งงาน ฯลฯ)	3	0.75
5. ความถี่ของการบริจาคเงินทำบุญสมทบกฐินมหาวิทยาลัยมหิดล		
ทำทุกปี	56	14.07
ทำเกือบทุกปี	135	33.92
นานๆ ครั้งแล้วแต่โอกาส	84	21.11
ไม่เคยบริจาคเงินทำบุญ	123	30.90
6. ท่านร่วมบริจาคเงินทำบุญสมทบกฐินพระราชทานมหาวิทยาลัยมหิดลด้วยช่องทางใด		
ทำบุญร่วมกับคนอื่นในหน่วยงาน และรวบรวมนำส่งในนามของส่วนงาน	208	52.26
บริจาคผ่านตู้รับบริจาคที่ตั้งอยู่บริเวณสถานที่ทำงาน/วัด	190	47.74
7. ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริจาคเงินทำบุญสมทบกฐินพระราชทานมหาวิทยาลัยมหิดล		
มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นเจ้าภาพ	306	76.88
วัดที่จะนำองค์พระกฐินไปทอดถวาย	70	17.59
วัตถุประสงค์ของการจัดงาน	22	5.53

พฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
8. จำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ท่านทำบุญสมทบกฐินพระราชทานมหาวิทยาลัยมหิดล		
ไม่เกิน 100 บาท	224	56.28
101 – 200 บาท	121	30.40
201 – 300 บาท	35	8.80
301 บาท ขึ้นไป	18	4.52
9. วัดลักษณะใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินของท่าน		
วัดที่ตั้งอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยหรือวัดที่มีเส้นทางในการเดินทางที่สะดวก	41	10.30
วัดที่มีศิลปกรรมสวยงามสะท้อนความเป็นศิลปวัฒนธรรม	129	32.41
วัดเก่าแก่ที่มีชื่อเสียง/มีเกจิอาจารย์หรือวัตถุมงคลดัง	219	55.03
วัดที่มีพระภิกษุปฏิบัติอยู่ในธรรมวินัยเคร่งครัด	9	2.26
10. ท่านเคยไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัดมาแล้วกี่ครั้ง (เฉพาะกฐินพระราชทานมหาวิทยาลัยมหิดล)		
1 – 5 ครั้ง	179	44.98
6 -10 ครั้ง	51	12.81
มากกว่า 10 ครั้ง	24	6.03
ไม่เคยไปร่วมพิธี	144	36.18

สำหรับวิธีการเดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน และความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่ควรจัดให้มีเพิ่มเติมนอกเหนือจากกิจกรรมที่เป็นพิธีการนั้น ผู้วิจัยเลือกสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัดในปี 2558 จำนวนทั้งสิ้น 157 ราย ซึ่งได้จากการสอบถามพฤติกรรมในการเข้าร่วมกิจกรรมของงานกฐินพระราชทานในข้อ 3 เพื่อ

หลีกเลี่ยงผลเบี่ยงเบนตามความรู้สึกโดยไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์จริง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางด้วยรถรับ-ส่งที่มหาวิทยาลัยจัดให้ (79.62%) และมีความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องจัดกิจกรรมเพิ่มเติมอีก เพราะเป็นการเพิ่มภาระให้กับวัดและชุมชน (53.50%) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน

n = 157		
พฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
11. ท่านเดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัดโดยวิธีใด		
รถรับ - ส่งที่มหาวิทยาลัยจัดให้	125	79.62
รถรับ - ส่งที่ส่วนงานจัดให้	10	6.37
รถส่วนตัว	22	14.01

พฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
12. รูปแบบการจัดงาน นอกเหนือจากกิจกรรมที่เป็นพิธีการ ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมกิจกรรมใดอีกบ้าง		
พาชมสถานที่ปูชนียวัตถุและถาวรวัตถุที่สำคัญของวัดและสถานที่ใกล้เคียง	39	24.84
การออกร้านอาหารหรือสินค้าที่มีชื่อเสียงของจังหวัดหรือท้องถิ่น	30	19.11
การแสดงดนตรีหรือกิจกรรมพื้นเมืองประจำท้องถิ่น	4	2.55
ไม่จำเป็นต้องจัดกิจกรรมเพิ่มเพราะเป็นการเพิ่มภาระให้กับวัดและชุมชน	84	53.50

3) ความพึงพอใจต่อการจัดงานกฐิน

พระราชทาน

การศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดงานกฐินพระราชทาน ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัดใน ปี 2558 จำนวน 157 ราย ซึ่งได้จากการสอบถามพฤติกรรมในการเข้าร่วมกิจกรรมของงานกฐินพระราชทานในข้อ 3 เพื่อหลีกเลี่ยงผลเบี่ยงเบนตามความรู้สึกโดยไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์จริง ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านพิธีการ ($\bar{X} = 4.05$) ด้านการบริจาคเงินทำบุญ ($\bar{X} = 3.64$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.57$) ด้านการต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.54$) และด้านสถานที่และยานพาหนะ ($\bar{X} = 3.44$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดงานกฐินพระราชทานที่มีการแจกซองที่ระลึก/วัตถุมงคลแก่ผู้ไปร่วมพิธีที่วัดในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) สำหรับความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความถูกต้องและความเหมาะสมของพิธีถวายผ้าพระกฐิน (ช่วงบ่าย) ($\bar{X} = 4.01$) ความเหมาะสมของการเชิญชวนบริจาคเงินทำบุญผ่านหน่วยงานต้นสังกัดหรือการตั้งตู้รับบริจาค

ที่ส่วนงานแทนการส่งซองทำบุญถึงตัวบุคคลโดยตรง ($\bar{X} = 3.97$) ความถูกต้องและความเหมาะสมของพิธีเจริญพระพุทธมนต์ (ช่วงเช้า) ($\bar{X} = 3.95$) การแสดงดนตรีและการบรรเลงเพลงในแต่ละช่วงเวลาและลำดับขั้นตอนพิธีการต่างๆ ($\bar{X} = 3.92$) การต้อนรับและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.81$) ความเพียงพอของข้อมูลต่างๆ ($\bar{X} = 3.77$) ความชัดเจนและความน่าสนใจของเอกสารแผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์การจัดงาน ($\bar{X} = 3.66$) ความเหมาะสมของการประดับตกแต่งสถานที่ภายในพระอุโบสถและบริเวณโดยรอบ ($\bar{X} = 3.52$) การนำเงินส่วนหนึ่งที่ได้รับบริจาคจากงานกฐินพระราชทานไปช่วยเหลือสังคมและชุมชน ($\bar{X} = 3.50$) ความเหมาะสมของการตั้งโต๊ะรับบริจาคเงินทำบุญที่วัด ($\bar{X} = 3.46$) ความเหมาะสมความเพียงพอและความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในงาน ($\bar{X} = 3.44$) ความเหมาะสมและความเพียงพอของสถานที่จอดรถและการอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจร ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อความเหมาะสมและความสะดวกในการจัดยานพาหนะรับ-ส่งผู้เดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัด ($\bar{X} = 3.40$) อาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.38$) และความทั่วถึงและความหลากหลายช่องทางของการประชาสัมพันธ์การจัดงาน ($\bar{X} = 3.28$) (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดงานกุหลิน
พระราชทานจำแนกตามด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)						$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
1. ด้านพิธีการ									
1. ความถูกต้องและความเหมาะสมของพิธีเจริญพระพุทธมนต์ (ช่วงเช้า)	39 (24.84)	106 (67.52)	12 (7.64)	- (0.00)	- (0.00)	157 (100.00)	3.95	0.44	มาก
2. ความถูกต้องและความเหมาะสมของพิธีถวายผ้าพระกฐิน (ช่วงบ่าย)	51 (32.49)	94 (59.87)	12 (7.64)	- (0.00)	- (0.00)	157 (100.00)	4.01	0.47	มาก
3. การแสดงดนตรีและการบรรเลงเพลงในแต่ละช่วงเวลาและลำดับขั้นตอนพิธีการต่างๆ	53 (33.76)	75 (47.77)	27 (17.20)	2 (1.27)	- (0.00)	157 (100.00)	3.92	0.59	มาก
4. รูปแบบการจัดงานกุหลินพระราชทานที่มีการแจกของที่ระลึก/วัตถุมงคลแก่ผู้ไปร่วมพิธีที่วัด	118 (75.16)	24 (15.29)	12 (7.64)	2 (1.27)	1 (0.64)	157 (100.00)	4.31	0.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย							4.05	0.52	มาก
2. ด้านสถานที่และยานพาหนะ									
1. ความเหมาะสมของการประดับตกแต่งสถานที่ภายในพระอุโบสถและบริเวณโดยรอบ	- (0.00)	112 (71.34)	33 (21.02)	12 (7.64)	- (0.00)	157 (100.00)	3.52	0.50	มาก
2. ความเหมาะสมและความเพียงพอของสถานที่จอดรถและการอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจร	10 (6.37)	90 (57.33)	28 (17.83)	27 (17.20)	2 (1.27)	157 (100.00)	3.41	0.72	มาก
3. ความเหมาะสมและความสะดวกในการจัดยานพาหนะรับ - ส่ง ผู้เดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัด	14 (8.92)	69 (43.95)	53 (33.76)	21 (13.37)	- (0.00)	157 (100.00)	3.40	0.67	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย							3.44	0.63	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)						$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
3.ด้านประชาสัมพันธ์									
1. ความทั่วถึงและความหลากหลายช่องทางของการประชาสัมพันธ์การจัดงาน	16 (10.19)	35 (22.29)	94 (59.88)	10 (6.37)	2 (1.27)	157 (100.00)	3.28	0.64	ปานกลาง
2. ความชัดเจนและความน่าสนใจของเอกสารแผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์การจัดงาน	27 (17.20)	77 (49.04)	49 (31.21)	4 (2.55)	- -	157 (100.00)	3.66	0.60	มาก
3. ความเพียงพอของข้อมูลต่างๆ	32 (20.38)	86 (54.78)	39 (24.84)	-	-	157 (100.00)	3.77	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย							3.57	0.59	มาก
4. ด้านการต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. การต้อนรับและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	45 (28.66)	69 (43.95)	41 (26.12)	2 (1.27)	-	157 (100.00)	3.81	0.62	มาก
2. อาหารและเครื่องดื่ม	-	88 (56.05)	53 (33.76)	16 (10.19)	-	157 (100.00)	3.38	0.54	ปานกลาง
3.ความเหมาะสม ความเพียงพอและความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในงาน	-	92 (58.60)	59 (37.58)	4 (2.55)	2 (1.27)	157 (100.00)	3.44	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ย							3.54	0.55	มาก
5.ด้านการบริจาคเงินทำบุญ									
1. ความเหมาะสมของการเชิญชวนบริจาคเงินทำบุญผ่านหน่วยงานต้นสังกัดหรือการตั้งผู้รับบริจาคที่ส่วนงานแทนการส่งของทำบุญถึงตัวบุคคลโดยตรง	53 (33.76)	82 (52.23)	22 (14.01)	-	-	157 (100.00)	3.97	0.53	มาก
2.ความเหมาะสมของการตั้งโต๊ะรับบริจาคเงินทำบุญที่วัด	14 (8.92)	82 (52.23)	39 (24.84)	22 (14.01)	-	157 (100.00)	3.46	0.67	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)						$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
3.การนำเงินส่วนหนึ่งที่ได้ รับบริจาคจากงานกุฐิน พระราชทานไปช่วยเหลือ สังคมและชุมชน	25 (15.92)	63 (40.13)	53 (33.76)	16 (10.19)	-	157 (100.00)	3.50	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ย							3.64	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.65	0.58	มาก

4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการจัดงาน

ผลการศึกษาในส่วนนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้ทุกคณะ/สถาบันไปร่วมงานถวายผ้าพระกฐินที่วัดเพื่อสร้างความสามัคคีและการมีส่วนร่วม (33.33%) รองลงมา

ควรประชาสัมพันธ์การจัดงานให้กว้างขวางและทั่วถึงยิ่งขึ้น (18.33%) และควรจัดบริการอาหารให้เพียงพอ กับจำนวนผู้ไปร่วมงานและมีความเหมาะสมกับงานบุญ เช่น อาหารมังสวิรัต เป็นต้น (16.67%) (ตารางที่

5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการจัดงาน

n = 60		
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (ร้อยละ)	อันดับที่
- ควรส่งเสริมให้ทุกคณะ/สถาบันไปร่วมงานถวายผ้าพระกฐินที่วัดเพื่อสร้างความสามัคคีและการมีส่วนร่วม	20 (33.33%)	1
- ควรประชาสัมพันธ์การจัดงานให้กว้างขวางและทั่วถึงยิ่งขึ้น	11 (18.33%)	2
- ควรจัดบริการอาหารให้เพียงพอ กับจำนวนผู้ไปร่วมงานและมีความเหมาะสมกับงานบุญ เช่น อาหารมังสวิรัต เป็นต้น	10 (16.67%)	3
- ควรสนับสนุนให้คณะ/สถาบันต่างๆ จัดรถบริการรับ - ส่งนักศึกษาและบุคลากรในสังกัดไปร่วมงานที่วัด	7 (11.67%)	4
- ควรสนับสนุนให้นักศึกษาปัจจุบันมีกิจกรรมร่วมกับมหาวิทยาลัยและวัดให้มากขึ้น นอกเหนือจากการตั้งแถวรับองค์พระกฐิน เช่น การแห่องค์พระกฐินไปยังวัดหรือชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์การจัดงานและบอกบุญ	5 (8.33%)	5
- เป็นโครงการที่ดีมาก อยากให้มหาวิทยาลัยจัดต่อเนื่องทุกปี แต่ควรสลับไปทอดกฐินวัดในต่างจังหวัด โดยเฉพาะวัดในท้องที่ที่ตั้งของวิทยาเขตใน ส่วนภูมิภาคเพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรของวิทยาเขตได้มีส่วนร่วมบ้าง	4 (6.67%)	6
- ควรประสานงานกับศิษย์เก่าให้มาร่วมงานกันมากขึ้น	2 (3.33%)	7

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (ร้อยละ)	อันดับที่
- ควรจัดที่นั่งภายในพระอุโบสถสำหรับผู้ไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินด้วย	1 (1.67%)	8

อภิปรายผลการศึกษา

1. พฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทาน

ผลการศึกษาพฤติกรรมในการเข้าร่วมงานกฐินพระราชทานพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือหนังสือเวียน ทั้งนี้เพราะหนังสือเวียนเป็นการสื่อสารตามสายงานภายในองค์กร โดยมหาวิทยาลัยจะใช้แจ้งข่าวสารการจัดงานกฐินพระราชทานไปที่ทุกส่วนงาน จากนั้นส่วนงานจะนำไปสื่อสารต่อนักศึกษาและบุคลากร จึงถึงผู้รับกลุ่มใหญ่ นอกจากนี้ยังศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจะบริจาคเงินทำบุญในเทศกาลทอดกฐินมากที่สุดทั้งนี้เพราะพุทธศาสนิกชนมีความเชื่อว่าการทำบุญทอดกฐินมีอานิสงส์มากกว่าการทำบุญอย่างอื่น สำหรับกฐินพระราชทานที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเข้าร่วมในกิจกรรมการบริจาคเงินทำบุญ ซึ่งจะบริจาคเงินทำบุญสมทบกฐินของมหาวิทยาลัยเกือบทุกปี เพราะพฤติกรรมของชาวพุทธนิยมการบริจาคเงินหรือปัจจัยในโอกาสสำคัญเนื่องจากการทำบุญที่ง่ายและเป็นรูปธรรมที่สุด ส่วนการไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัดพบว่าเคยไปร่วมพิธีเพียง 1 – 5 ครั้ง โดยลักษณะของวัดที่มีผลต่อการตัดสินใจไปร่วมพิธีมากที่สุดคือ วัดเก่าแก่ที่มีชื่อเสียง/มีเกจิอาจารย์ดังหรือวัดอุ้มงมดทั้งนี้เพราะวัดเก่าแก่ที่มีชื่อเสียงจะได้รับความศรัทธามาตั้งแต่ในอดีตสืบต่อกันจนถึงปัจจุบัน สำหรับเกจิอาจารย์ดังท่านขึ้นชื่อเรื่องความเคร่งครัดในพระธรรมวินัยและความเมตตาปราณี หากได้เคารพสักการะหรือมีวัดอุ้มงมดของท่านไว้บูชาจะเป็นสิริมงคลกับชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำบุญของพุทธศาสนิกชนในเขต

เทศบาลเมืองชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี (สมภพ มหาคีตะ, 2557, บทคัดย่อ) ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำบุญของพุทธศาสนิกชนอันดับแรกคือด้านความศรัทธาในพระภิกษุ รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมและความนิยมในชื่อเสียงของวัด

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดงานกฐินพระราชทาน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดงานกฐินพระราชทาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านพิธีการ จากการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดงานกฐินพระราชทานด้านพิธีการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะการเข้าวัดส่วนใหญ่ของพุทธศาสนิกชนจะมุ่งเน้นการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ซึ่งการจัดพิธีถวายผ้าพระกฐินที่มีรูปแบบขั้นตอนถูกต้องเคร่งครัดตามพระธรรมวินัยและประเพณีปฏิบัติ ทำให้พิธีกรรมมีความศักดิ์สิทธิ์และเกิดความเป็นสิริมงคลแก่ผู้ไปร่วมงาน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดงานโดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ การแจกวัตถุมงคลแก่ผู้ไปร่วมพิธี ทั้งนี้เพราะเป็นการน้อมรำลึกถึงพระพุทธรูปและเก็บไว้เป็นที่ระลึกถึงผลบุญที่ได้ทำในครั้งนี้อย่างสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการเข้าวัดของคนไทยที่นับถือศาสนาพุทธ ศึกษากรณีวัดกัลยาณมิตรวรมหาวิหาร กรุงเทพมหานคร (พระมหาชัยนาท อรรถบุตร, 2542, บทคัดย่อ) ซึ่งจุดมุ่งหมายในการเข้าวัดส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นงานด้านพิธีกรรมแรงจูงใจภายนอกในการเข้าวัดทำบุญของคนไทยอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะความศรัทธาต่อเจ้าอาวาสและความต้องการวัตถุมงคล

ด้านสถานที่และยานพาหนะ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดงานกฐินพระราชทานด้านสถานที่และยานพาหนะอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะมีการประดับตกแต่งในบริเวณงาน โดยเฉพาะภายในพระอุโบสถ ทำให้ศาสนพิธีเกิดความศักดิ์สิทธิ์ รวมถึงการจัดสถานที่จอดรถเป็นสัดส่วนและมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางมาทำบุญ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดงาน อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการจัดงานพาหนะรับ - ส่งผู้เดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยกำหนดจุดรับ - ส่งรถบริการผู้ไปร่วมงานไว้เพียง 4 จุด คือ อาคารเคมี คณะวิทยาศาสตร์, อาคาร 1 คณะสาธารณสุขศาสตร์, จุดจอดรถประตูทางเข้าโรงพยาบาลศิริราช และอาคารสำนักงานอธิการบดี ซึ่งแม้ว่าจุดรับ - ส่งจะครอบคลุมทุกวิทยาเขต (ไม่รวมวิทยาเขตในส่วนภูมิภาค) แต่ด้วยเหตุที่แต่ละวิทยาเขตมีอาณาบริเวณกว้างขวางและอาคารตั้งอยู่ห่างไกลกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิทยาเขตศาลายามีพื้นที่มากถึง 1,239 - 1 - 61 ไร่ ประกอบด้วย 25 ส่วนงานและมีถนนทางหลวงขนาด 10 ช่องจราจรตัดผ่านแบ่งพื้นที่มหาวิทยาลัยออกเป็น 2 ฝั่ง จึงทำให้นักศึกษาและบุคลากรไม่สะดวกในการเดินทางไปยังจุดรับ - ส่ง

ด้านประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดงานกฐินพระราชทานด้านประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะสื่อสิ่งพิมพ์ที่เลือกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงาน เป็นสื่อที่อยู่ใกล้มือและกลุ่มตัวอย่างมีความเคยชินในการเปิดรับ จึงสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก เช่น แผ่นพับที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือเวียนสามารถเข้าถึงได้จากการปฏิบัติงาน ส่วนโปสเตอร์และป้ายประกาศที่ติดเผยแพร่บริเวณบอร์ดด้านหน้า

หรือภายในลิฟต์โดยสาร แหล่งชุมชน ตลอดจนทางเดินที่นักศึกษาและบุคลากรใช้เป็นสัญจรผ่านเป็นจำนวนมาก อีกทั้งข้อมูลข่าวสารบนสื่อสิ่งพิมพ์ดังกล่าวมีการระบายนละเอียด ชื่อกิจกรรม วัน เวลา และสถานที่อย่างชัดเจน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์การจัดงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีอายุมากหรือปฏิบัติงานมานานจะเลือกรับข้อมูลข่าวสารจากโปสเตอร์และป้ายประชาสัมพันธ์ที่พบเห็นได้ง่ายและไม่ค่อยเปิดรับการสื่อสารในรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับพรทิพย์ วรภิภาคาร (2530, หน้า 6 - 7) ที่อธิบายเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อของผู้รับสารว่า ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อที่พบเห็นได้ไม่ยาก เปิดรับสื่อตามความสะดวกและเลือกเปิดรับสื่อตามความเคยชิน อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อความทั่วถึงและความหลากหลายช่องทางของการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานเน้นการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ โดยไม่ให้ความสำคัญกับสื่อประเภทอื่นๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประชาสัมพันธ์จึงยังไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาไม่สนใจรับข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์เท่าใดนัก อีกทั้งคนจะเลือกเปิดรับช่องทางการสื่อสารตามความสนใจเนื่องด้วยภูมิหลัง ทัศนคติ และความต้องการที่แตกต่างกัน

ด้านการต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดงานกฐินพระราชทานด้านการต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะวัดได้จัดทำป้ายชี้บอกสถานที่สำคัญภายในวัดและทางไปห้องน้ำ อีกทั้งดูแลรักษาความสะดวกของสถานที่ถนน และทางเท้า ตลอดจนจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ จึงทำให้เกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจต่อการจัดงาน อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปาน

กลางต่ออาหารและเครื่องดื่ม ทั้งนี้เพราะอาหารและเครื่องดื่มที่จัดเตรียมไว้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ อันมีสาเหตุมาจากความคลาดเคลื่อนของข้อมูลจำนวนผู้ไปร่วมงานที่สำรวจได้จากการสอบถามส่วนงานต่างๆ โดยผู้ไปร่วมงานมีจำนวนมากกว่าที่ได้รับแจ้ง รวมถึงไม่มีการสำรวจผู้ไปร่วมงานที่เป็นนักศึกษา

ด้านการบริจาคเงินทำบุญ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดงานกฐินพระราชทานด้านการบริจาคเงินทำบุญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะการบริจาคเงินถือเป็นบุญกิริยาวัตถุ มีจาคะจิตที่มีการให้ ไม่เกี่ยวข้องกับจำนวนเงิน แต่ขึ้นอยู่กับเจตนาริสุทธิต่อความศรัทธา ดังนั้นการที่มหาวิทยาลัยเชิญชวนบริจาคเงินทำบุญผ่านหน่วยงานต้นสังกัดหรือการตั้งตู้รับบริจาคแทนการส่งของถึงตัวบุคคลโดยตรง ทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานของรัฐ มีรายได้น้อย และต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด สามารถบริจาคเงินได้ตามกำลังทรัพย์โดยไม่เดือดร้อน โดยจะบริจาคเงินเฉลี่ยไม่เกิน 100 บาท จึงมีความพึงพอใจต่อการจัดงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในการทำบุญของอนุกุล คลังบุญครอง และ พละ เขาวรัตน์ (2531, หน้า 85) ในงานวิจัยเรื่อง ทักษะคติของชาวชนบทอีสานต่อการทำบุญ มีข้อเสนอแนะในการทำบุญว่า “รูปแบบในการทำบุญที่จะให้บังเกิดผลดีทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม และมีความประหยัด เป็นผลดีต่อผู้ทำบุญเองและต่อสังคม ควรเป็นการทำบุญโดยวิธีร่วมกันทำ เพราะเป็นการทำบุญที่ก่อให้เกิดความประหยัดและทำบุญได้บ่อยครั้ง”

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการจัดงานกฐินพระราชทาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้ทุกคณะ/สถาบันไปร่วมงานถวายผ้าพระกฐินที่วัด ซึ่งจากการศึกษาพฤติกรรมในการเข้าร่วมงานพบว่า ในปี 2558 มีกลุ่ม

ตัวอย่างไปร่วมพิธีดังกล่าวเพียง 157 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 39.45 สาเหตุที่มีผู้ไปร่วมพิธีฯ ไม่มากอาจเป็นเพราะผู้บริหารของส่วนงานต่างๆ ไม่เห็นความสำคัญของการไปร่วม พิธีฯ เพราะได้ร่วมงานโดยการบริจาคเงินทำบุญไปแล้ว เป็นผลให้บุคลากรขาดแรงจูงใจที่จะไปร่วมพิธีฯ รวมทั้งการจัดงานตรงกับชั่วโมงเรียนของนักศึกษาและช่วงเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร หากนักศึกษาและบุคลากรไม่มีการฝึกหัดในพิธีการก็จะไม่ไปร่วมงาน ประกอบกับในช่วงที่ผ่านมามหาวิทยาลัยจัดถวายผ้าพระกฐิน ณ วัดที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดนครปฐม และบริเวณชล การประกอบพิธีกรรมจะแล้วเสร็จภายใน 1 วัน โดยจัดพิธีเจริญพระพุทธมนต์ฉลององค์กฐินกับพิธีถวายผ้าพระกฐินในวันเดียวกัน จึงไม่มีกิจกรรมรื่นเริงที่จะดึงดูดให้คนไปร่วมงานเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้นบุคลากรที่มีอายุน้อยและนักศึกษาที่อยู่ในช่วงวัยเรียนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเพณีทอดกฐินและไม่มีเวลาที่จะเข้าร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ศึกษาการอนุรักษ์และเผยแผ่ประเพณีการทอดกฐินของชุมชนเทศบาลตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (เพชรรินทร์ คลังตระกูล, 2556, บทคัดย่อ) ซึ่งคนที่มีอายุในช่วงวัยทำงานยังขาดความเข้าใจเรื่องการทำบุญและไม่มีเวลาเพียงพอที่จะศึกษาข้อมูลและเข้าร่วมพิธีการต่างๆ

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นว่ามหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์การจัดงานให้กว้างขวางและทั่วถึงยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อความทั่วถึงและความหลากหลายช่องทางของการประชาสัมพันธ์การจัดงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่อและช่องทางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ยังไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาและมีความต้องการให้

ปรับปรุงช่องทาง รูปแบบการนำเสนอสื่อ
ประชาสัมพันธ์

สำหรับข้อเสนอแนะว่ามหาวิทยาลัยควร
จัดบริการอาหารให้เพียงพอกับจำนวนผู้ไปร่วมงาน
และมีความเหมาะสมกับงานบุญนั้น มีความ
สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการ
ต้อนรับและสิ่งอำนวยความสะดวกที่พบว่ากลุ่ม
ตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ออาหาร
และเครื่องดื่ม ทั้งนี้เพราะความคลาดเคลื่อนของ
จำนวนผู้ไปร่วมงานที่สำรวจได้ และอาหารที่จัดไว้
บริการเป็นอาหารคาวหวานที่มีส่วนผสมของเนื้อสัตว์
จึงเป็นงานบุญที่ยังมีการเบียดเบียนชีวิตสัตว์อยู่

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

1. ทราบพฤติกรรมของนักศึกษาและ
บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดลในการเข้าร่วมงานกฐิน
พระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล
2. ทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษา
และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการจัดงาน
กฐินพระราชทานของมหาวิทยาลัยมหิดล
3. ทราบปัญหาและได้ข้อเสนอแนะในการ
พัฒนารูปแบบการจัดงานกฐินพระราชทานให้มีความ
เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมและระดับ
ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรของ
มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการปรับปรุง
รูปแบบการจัดงานกฐินพระราชทานของ
มหาวิทยาลัยมหิดลดังนี้

1. ด้านประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่าหนังสือเวียนเป็นช่อง
ทางการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ดังนั้น

จึงควรพัฒนารูปแบบการนำเสนอให้มีความทันสมัย
น่าสนใจ และเข้าใจง่าย จากการอภิปรายผลชี้ให้เห็น
ว่าการประชาสัมพันธ์ยังไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็น
นักศึกษา มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผนการ
ประชาสัมพันธ์ให้มีระบบและเข้าถึงนักศึกษามากขึ้น
ด้วยการใช้สื่อแบบผสมผสาน โดยเลือกใช้ช่องทาง
ใหม่ๆ ที่มีความสอดคล้องกับความสนใจ ทักษะและ
ค่านิยม รวมถึงความคุ้นเคยของนักศึกษา เช่น การใช้
ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social
Network) โดยการสื่อสารผ่านสื่อเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต
เฟซบุ๊ก เป็นต้น ซึ่งสามารถแพร่กระจายข่าวไปสู่
นักศึกษาได้เป็นจำนวนมากอย่างรวดเร็วภายใน
ระยะเวลาที่ใกล้เคียงกัน ตลอดจนมหาวิทยาลัยควร
ทำความเข้าใจกับองค์การนักศึกษา ได้แก่ สภา
นักศึกษา สโมสรนักศึกษา ชมรมพุทธศาสตร์ เป็นต้น
ให้เห็นความสำคัญของการจัดงานกฐินพระราชทาน
และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์
นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรให้
ความสำคัญกับสื่อกิจกรรมและการติดต่อสื่อสารที่มี
การชักจูงในลักษณะของการพบปะแบบซึ่งหน้า
(Face of Face) ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารสองทางที่
สามารถโน้มน้าวกระตุ้นเร้าความสนใจได้ง่ายขึ้น เช่น
การจัดนิทรรศการ การลงพื้นที่แหล่งศึกษานอกวิทยา
เขตต่างๆ และชุมชนข้างเคียงเพื่อขอบคุณผู้ร่วม
อนุโมทนาและเชิญชวนไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐินที่
วัด

2. ด้านอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการอภิปรายผลชี้ให้เห็นว่า
มหาวิทยาลัยดูแลแจกจ่ายอาหารไม่เพียงพอกับความ
ต้องการ เนื่องจากความคลาดเคลื่อนของข้อมูล
จำนวนผู้ไปร่วมงาน ผู้วิจัยเห็นว่ามหาวิทยาลัยควรมี
การตรวจสอบยืนยันความถูกต้องกับส่วนงาน และ
ควรมีการสำรวจผู้ไปร่วมงานที่เป็นนักศึกษาด้วย
รวมทั้งเตรียมอาหารสำรองกรณีฉุกเฉินที่มีผู้ไป
ร่วมงานแบบไม่คาดคิดประมาณ 20% ของจำนวนที่

สำรวจได้ สำหรับประเภทอาหารนั้น มหาวิทยาลัยควรจัดอาหารให้เหมาะสมกับงานบุญ รวมถึงหลักศีลธรรมข้อ “ปาณาติบาต” (ละเว้นจากการฆ่าสัตว์) เช่น มังสวิรัต เป็นต้น

3. การจัดรถบริการรับ - ส่งผู้เดินทางไปร่วมพิธีถวายผ้าพระกฐิน

จากการอภิปรายผลชี้ให้เห็นว่าการกำหนดจุดรับ - ส่งรถบริการเพียงจุดเดียวของวิทยาเขตศาลายาทำให้นักศึกษาและบุคลากรของส่วนงานบางแห่งไม่สะดวกในการเดินทางไปขึ้นรถบริการเนื่องจากส่วนงานตั้งอยู่ห่างไกลจากจุดรับ - ส่ง ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มจุดรับ - ส่งย่อย โดยให้รถบริการวิ่งวนรับ-ส่งตามจุดที่กำหนด

4. ด้านการมีส่วนร่วม

จากการศึกษาพบว่านักศึกษาและบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ไปร่วมงานถวายผ้าพระกฐินที่วัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาจะไปร่วมงานเฉพาะผู้ที่ได้รับมอบหมายภารกิจในงานพิธีเท่านั้น ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรสร้างกลไกให้เกิดการมีส่วนร่วมเพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาและบุคลากรของส่วนงานต่างๆ เห็นความสำคัญและไปร่วมงาน โดยการแต่งตั้งผู้บริหารของทุกส่วนงานร่วมเป็นคณะกรรมการจัดงาน รวมทั้งควรจัดนิทรรศการหรือกิจกรรมพิเศษเกี่ยวกับงานกฐินพระราชทานในลักษณะการจัดการความรู้เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ สร้างความศรัทธาและเรียกร้องความร่วมมือในการเข้าร่วมงาน ตลอดจนขอความร่วมมือจากส่วนงานต่างๆ ในการหลีกเลี่ยงการจัดสัมมนา/การประชุมวิชาการ/กิจกรรมในวันเดียวกับที่มีการจัดงานกฐินพระราชทาน นอกจากนั้นควรเปิดโอกาสให้องค์การนักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดงาน ซึ่งนอกจากจะสามารถสร้างเครือข่ายที่เข้าถึงใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาแล้ว ยังส่งเสริมให้นักศึกษามีปฏิสัมพันธ์อันดีกับกิจกรรมของมหาวิทยาลัยและเกิดการชักจูงเพื่อนนักศึกษาให้เข้าไปร่วมงานมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ของรองศาสตราจารย์ ดร.สมบุญ ศรีศิริ หิรัญ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องทุกขั้นตอนของการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ คุณนิพนธ์ คุรุทศรีศรี ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป ที่ได้ส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ อย่างดียิ่ง ตลอดจนนักศึกษาและบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาอันมีค่าในการกรอกแบบสอบถามซึ่งใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายขอขอบคุณ คุณชัยโรจน์ รอดเกลี้ยง หัวหน้างานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ และน้องๆ ในหน่วยงานประชุมและพิธีการ ผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำและให้กำลังใจในการศึกษาค้นคว้าตลอดมา

เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2559). *สารสนเทศ 2559 มหาวิทยาลัยมหิดล*. กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2530). *สื่อประชาสัมพันธ์*. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการการบริหารประชาสัมพันธ์ (หน่วยที่ 1 - 7). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- พระมหาชัยนาท อรรถบุตร. (2542). *แรงจูงใจในการเข้าวัดของคนไทยที่นับถือศาสนาพุทธ ศึกษากรณีวัดกัลยาณมิตรวรมหาวิหาร กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ

บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกริก,
กรุงเทพมหานคร.
เพชรินทร์ คลังกระกุล. (2556). *ศึกษาการอนุรักษ์
และเผยแพร่ประเพณีการทอดกฐินของชุมชน
เทศบาลตระการพืชผล อำเภอตระการ
พืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
พระพุทธศาสนา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

สมภพ มหาศีตะ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจทำบุญของพุทธศาสนิกชนในเขต
เทศบาลเมืองชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี*
อนุกุล คลังบุญครอง และพละ เชาวรัตน์. (2531).
ทัศนคติของชาวชนบทอีสานต่อการทำบุญ.
ขอนแก่น: คณะเกษตรศาสตร์,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น



การศึกษาพฤติกรรมการจัดการและความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาลของ เจ้าหน้าที่พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ Study of Behavior management and opinions about nurses' uniform in SDMC

รุ่งธิวา กันทะวัน^{1*}, ธัญกานต์ สุรคุปต์², พูลสุข หิรัญสาย³
Rungthiwa Kantawan^{1*}, Tunyakarn Surakupt², Phunsuk Hiransai³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการและความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ จากประเด็นปัญหาเรื่องความไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงานในขณะที่สวมเครื่องแบบพยาบาลสีขาวประกอบกับการแพร่กระจายเชื้อจากเครื่องแบบไปสู่ผู้ป่วยรายอื่น โดยสำรวจจากพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลสังกัดฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ทั้งหมด 1,022 คน ได้ข้อมูลตอบกลับร้อยละ 84.64 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ซึ่งพักอาศัยอยู่ในหอพักพยาบาลทั้งในและนอกโรงพยาบาล มีการให้การพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อมากกว่า 5 ครั้ง/เดือนถึงร้อยละ 74.75 ซึ่งการให้การพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อมีวันละหลายครั้งนั้นต้องใช้เวลาในการถอดหมวกและสวมชุดป้องกันการติดเชื้อ การติดก๊ิบใส่และถอดหมวกในแต่ละครั้งทำให้เกิดการดึงรั้งเส้นผมหลุดลงเป็นหย่อมๆได้ และร้อยละ 90.82 เดินทางกลับจากปฏิบัติงานด้วยเครื่องแบบพยาบาลสีขาว การเดินไปกลับด้วยรถโดยสารสาธารณะก็มีโอกาสที่จะแพร่กระจายเชื้อไปสู่ชุมชน ส่วนเรื่องพฤติกรรมทำความสะอาดหมวกพยาบาลร้อยละ 56.33 ใช้จานหมวก 1 ใบในระยะเวลา 1 ปีและมีถึงร้อยละ 76.23 ที่ทำความสะอาดเดือนละ 1 - 2 ครั้ง จะเห็นได้ว่าหมวกเป็นองค์ประกอบของเครื่องแบบพยาบาลที่มีประเด็นทั้งในด้านความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการทำความสะอาดในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของพยาบาลร้อยละ 94.95 เห็นว่าเครื่องแบบพยาบาลสีขาวเป็นภาพลักษณ์ของพยาบาลเพราะเครื่องแบบพยาบาลสีขาวถูกใช้เป็นสัญลักษณ์ของพยาบาลมาตั้งแต่สมัยฟอเรนซ์ในติงเกล แต่ในแง่ความคล่องตัวในการปฏิบัติงานร้อยละ 64.05 มีความเห็นว่า เครื่องแบบพยาบาลทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการปฏิบัติในการให้การพยาบาลนั้นต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติ

^{1*} ตำแหน่งพยาบาลและผู้ตรวจการพยาบาลด้านพัฒนาระบบและคุณภาพงานพยาบาล ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

² ตำแหน่งพยาบาลและหัวหน้าหอผู้ป่วยวิกฤตทารกแรกเกิด ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

³ ตำแหน่งพยาบาลและหัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษ73 ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

* corresponding author E-mail: rungthiwa.kan@mahidol.ac.th

ยอมรับในความเป็นวิชาชีพของพยาบาล พยาบาลจึงมองในแง่ของความคล่องตัวของเครื่องแบบที่สวมใส่ในการปฏิบัติงานมากกว่าจะใช้เครื่องแบบเป็นเพียงสัญลักษณ์ที่ให้เกิดการยอมรับ ส่วนใหญ่อ้อยละ 89.53 ต้องการเปลี่ยนชุดปฏิบัติการพยาบาลในอนาคตใหม่และร้อยละ 88.27 ไม่ต้องการใส่หมวกขณะปฏิบัติงาน เพราะส่วนใหญ่เห็นว่าหมวกที่สวมใส่ทำให้ไม่คล่องตัวในการทำงาน จึงต้องการชุดปฏิบัติการพยาบาลที่มีความคล่องตัวและทำความสะอาดง่ายไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ส่วนเครื่องแบบพยาบาลสีขาวนั้นเป็นสัญลักษณ์ของพยาบาลสมควรนำมาใช้ในงานพิธีการสำคัญต่างๆ แต่ไม่เหมาะกับการสวมใส่ในการปฏิบัติงานประจำวัน

คำสำคัญ: เครื่องแบบพยาบาล ชุดพยาบาลสีขาว หมวกพยาบาล รองเท้าพยาบาล

Abstract

This study aimed to investigate the behavior and opinions about nursing uniforms in nursing staff of Somdechphradebaratana Medical Center. The issue is not streamlined operation while wearing a white nurse uniform with the spread of infection to other patients. The survey of nurses and nursing assistants in nursing department Somdechphradebaratana Medical Center 1022 people have all the information back , which is 84.64 percent Most are aged between 20-29 years who live in dormitories, nursing, both in and outside the hospital. There providing patients infected more than 5 times / month to 74.75 percent. Which provides nursing care for patients infected several times a day, it takes time to wear hats and prevent infection. The hairpin insert and remove the cap each time causing a retraction of hair falling on patches. And 90.82 per cent return from work with nurses in white uniforms. The walk back to the bus, it is likely to spread to the community. The behavior of nurses cap cleaning 56.33 percent the first hat-in period one year and up 76.23 percent month on clean 1-2 times can be seen that the cap is composed of uniformed nurse with both issues. In terms of ease of operation and cleaning.

In its comments on the image of nurses that 94.95 percent white image of nursing uniforms, nursing uniforms, nursing because white is a symbol of the hospital since the Florence Nightingale. But in terms of operational flexibility with 64.05 percent of nursing uniforms that cause mobility in practice. Nursing requires skills, knowledge, professional to provide patients and their families in recognition of the profession of nursing. The nurse looked at in terms of the mobility of the uniforms worn by the worker rather than the uniform is just another sign that the acceptance.

89.53 percent majority needed to change the future of nursing and 88.27 percent did not want to wear a nurse cap on duty. Because most do not wear a nurse cap that flexible working. The nursing uniform needs a streamlined and easy to clean, does not impede the performance of nurse uniforms,

white is a symbol of care should be used in various ceremonies. But not suitable to wear in daily operations.

Keywords: white nurses uniforms, white nurse cap, white nurse dresses, white nurse shoes

หลักการและเหตุผล

ปีค.ศ.1860 ฟลอเรนซ์ในดิงเกล ตั้งโรงเรียนพยาบาลที่โรงพยาบาลเซนต์โทมัสในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ โดยกำหนดให้เครื่องแบบพยาบาลสีขาวและหมวกเป็นสัญลักษณ์ของผู้หญิงที่ทำงานในโรงพยาบาล เครื่องแบบพยาบาลสีขาวถูกปรับเปลี่ยนและพัฒนารูปแบบมาตลอดทั้งในประเทศอังกฤษและทั่วโลกเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน จนกระทั่งปีค.ศ. 1980 เริ่มปรับเปลี่ยนสีของเครื่องแบบเป็นสีต่างๆ และยกเลิกการใส่หมวกทั้งในอเมริกา ยุโรป สิงคโปร์ และมาเลเซียก็มีการปรับเปลี่ยนเช่นกัน^{1,4}

จากการศึกษาเครื่องแบบทำงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลพบการปนเปื้อนของเชื้อชนิดต่างๆ ในเครื่องแบบเจ้าหน้าที่ซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมักสวมใส่เครื่องแบบทำงานไปในที่สาธารณะซึ่งอาจทำให้เกิดการแพร่กระจายเชื้อจากโรงพยาบาลไปสู่ชุมชนได้^{2,5,6,7,10,11} การศึกษาในประเทศญี่ปุ่น โดยการเพาะเชื้อที่หมวกพยาบาลก่อนปฏิบัติงานและหลังปฏิบัติงาน 7 วัน พบเชื้อโรคต่างๆหลายชนิดรวมทั้งเชื้อ ดี อ ย า เช่น Methicilline – resistant Staphylococcus aureus (MRSA)⁸ ส่งผลให้โรงพยาบาลในประเทศญี่ปุ่นบางแห่งยกเลิกการใส่หมวกพยาบาล นอกจากนั้นมีการศึกษาในประเทศเกาหลีใต้พบว่าการใช้ก๊อบหนึบผมให้ติดกับหมวกพยาบาล ทำให้เกิดผมร่วงเป็นหย่อมๆ บริเวณที่ติดกับ³

สำหรับในประเทศไทย พยาบาลใช้หมวกเครื่องแบบพยาบาลสีขาวและรองเท้านิรภัยสีขาว ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 จนถึงปัจจุบัน แต่ในบางหน่วยงานที่ต้องการการปฏิบัติงานที่มีความคล่องตัวสูงและลดการแพร่กระจายเชื้อ ได้แก่ ER OR ICU และ Burn Unit จึงปรับเปลี่ยน เครื่องแบบพยาบาลทั้งรูปแบบและสีไปจากเดิม รวมทั้งยกเลิกการใส่หมวกพยาบาลสีขาว ส่วนในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยเด็กปรับเปลี่ยนเครื่องแบบพยาบาลเป็นลายการ์ตูน เพื่อลดความตื่นกลัวและลดความวิตกกังวลของเด็กในการรับบริการ

การกำหนดให้เครื่องแบบพยาบาลสีขาวและหมวกพยาบาลสีขาวมีแถบสีดำเป็นสัญลักษณ์เพื่อสื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงความแตกต่างของเจ้าหน้าที่พยาบาลแต่ละประเภท แต่ละระดับ แต่ในสถานการณ์จริงผู้รับบริการไม่สามารถแยกประเภทหรือระดับของเจ้าหน้าที่พยาบาลได้อย่างชัดเจน Barbara⁹ กล่าวว่า การยอมรับวิชาชีพพยาบาลของสังคมขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ในการดูแลผู้ป่วยมากกว่าเครื่องแบบพยาบาล

ในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนั้นสวมเครื่องแบบพยาบาลสีขาว ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ได้มีการเปลี่ยนเครื่องแบบพยาบาลก่อนเดินทางกลับ มีทั้งในส่วนที่พักอาศัยในหอพักภายในโรงพยาบาลและพักอาศัยอยู่ภายนอกโรงพยาบาล การเดินทางไปกลับก็มีทั้งที่ใช้รถโดยสารสาธารณะและรถส่วนตัว ผู้ป่วย

ที่ต้องให้การดูแลก็มีความซับซ้อนทั้งในแง่ของพยาธิสภาพของโรคและการติดเชื้อที่รุนแรงมากขึ้น การให้การพยาบาลผู้ป่วยที่ติดเชื้อแต่ละครั้งต้องถอดหมวกออกก่อนสวมชุดป้องกันการติดเชื้อทับต้องใช้เวลาในการแต่งตัว ส่วนการให้การพยาบาลปกติที่ต้องกันมานาน หมวกก็เลื้อนหลุดเวลาเกี่ยวกับมาประกอบการสังเกตทั้งหมดพยาบาลและรองเท้าที่สวมใส่บางครั้งก็ไม่เหมาะสมการใส่ใจในการทำความสะดวก อีกทั้งในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์มีการสวมใส่ชุดปฏิบัติการพยาบาลในส่วนของการให้บริการเฉพาะอื่นๆ คือ หน่วยบำบัดระยะสั้น หอผู้ป่วยวิกฤติ หน่วยไตเทียม ห้องคลอด หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด หน่วยหัตถการเฉพาะทาง ห้องผ่าตัด ที่ผ่านการซักล้างโดยโรงพยาบาลซึ่งสะอาดและสะดวกในการปฏิบัติงานมากกว่าโดยเจ้าหน้าที่ต้องนำชุดไปรวมตามเปลี่ยนก่อนการเดินทางไปกลับ

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรศึกษาถึงความคิดเห็นและพฤติกรรมเกี่ยวกับรูปแบบพยาบาลในเจ้าหน้าที่พยาบาลทุกระดับในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการและความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

คำจำกัดความ

รูปแบบพยาบาลในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกและหอผู้ป่วยใน: ชุดพยาบาลสีขาว หมวกพยาบาล และรองเท้าพยาบาลสีขาว แยกตำแหน่งโดยพยาบาลใช้หมวกที่ติดซีสต์ายาวขนาดของซีสต์ตามระดับ ผู้ช่วยพยาบาลใช้หมวกติดซีสต์เดี่ยวพร้อมแขนป้ายชื่อแสดงตำแหน่ง

ชุดปฏิบัติการพยาบาลในหน่วยบำบัดระยะสั้น หอผู้ป่วยวิกฤติ หน่วยไตเทียม ห้องคลอด หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด: เสื้อและกางเกงสีม่วง รองเท้าสีขาว แยกตำแหน่งโดยใช้ป้ายชื่อชุดปฏิบัติการ

พยาบาลในหน่วยหัตถการเฉพาะทาง: เสื้อและกางเกงสีเทา รองเท้าสีขาว แยกตำแหน่งโดยใช้ป้ายชื่อ

ชุดปฏิบัติการพยาบาลในห้องผ่าตัด : เสื้อกางเกงสีเขียว หรือชุดกระโปรงสีเขียว แยกตำแหน่งโดยใช้ป้ายชื่อ

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยขอความยินยอมและความสมัครใจจากผู้ร่วมวิจัย ก่อนการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

ประชากร

พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลสังกัดฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ จำนวน 1,022 คน ที่ปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล การจัดการกับรูปแบบพยาบาล และความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบพยาบาลตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาของเครื่องมือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการพยาบาลจำนวน 3 ท่าน ทดสอบความเที่ยงโดยทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่

พยาบาลจำนวน 20 คน และนำไปวิเคราะห์ปรับให้
เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม
ถึง 15 ตุลาคม 2558 โดยขอความร่วมมือจาก
เจ้าหน้าที่พยาบาลทั้งหมด 1,022 คน ผ่านหัวหน้า
หน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดทุกคนตอบ
แบบสอบถาม online

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
SPSS ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล การจัดการกับ
เครื่องแบบพยาบาล และความคิดเห็นเกี่ยวกับ
เครื่องแบบพยาบาลของของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการ
พยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนวิเคราะห์
โดยใช้ความถี่ และไคสแควร์

การศึกษาพฤติกรรมการจัดการและความ
คิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาลของเจ้าหน้าที่
พยาบาลในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยมี
เจ้าหน้าที่พยาบาลทั้งหมด 1,022 คน ตอบข้อมูลกลับ
856 คน คิดเป็นร้อยละ 84.64 และวิเคราะห์ออกเป็น
3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสำรวจ

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ คือ
พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลสังกัดฝ่ายการพยาบาล
ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่พยาบาลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

(n=610)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของเจ้าหน้าที่พยาบาล			หน่วยงานที่สังกัด		
- ผู้ช่วยพยาบาล	365	42.20	- OPD	319	36.88
- พยาบาลประจำการ	454	52.49	- IPD	323	37.34
- หัวหน้าหอ/หน่วย	35	4.05	- OR-LR	67	7.75
- หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน/	11	1.27	- Critical	109	12.60
ผู้ตรวจการ			- ฝ่ายการพยาบาล	47	5.43
เพศ			อายุ (ปี)		
- ชาย	14	1.62	- 20 - 29	593	68.55
- หญิง	851	98.38	- 30 - 39	163	18.84
			- 40 - 49	71	8.21
			- 50 - 60	38	4.39
ระดับการศึกษา			สถานภาพ		
- ประกาศนียบัตร	304	35.14	- โสด	664	76.76
- ปริญญาตรี	507	58.61	- คู่	192	22.20
- ปริญญาโท	53	6.13	- หม้าย	1	0.12
- สูงกว่าปริญญาโท	1	0.12	- หย่า/แยก	8	0.92

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงาน(ปี)			รายได้เฉลี่ย/เดือน(บาท)		
- ≤ 5	560	64.74	- ≤ 10,000	4	0.46
- 6 – 10	97	11.21	- 10,000 – 15,000	81	9.36
- 11 – 15	56	6.47	- 15,001 – 20,000	202	23.35
- 16 – 20	68	7.86	- 20,001 – 25,000	124	14.34
- ≥ 20	84	9.71	- 25,001 – 30,000	221	25.55
			- ≥ 30,000	233	26.94
ที่พักอาศัยในปัจจุบัน			รูปแบบพยาบาลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		
- หอพักภายในโรงพยาบาล	249	28.79	- เครื่องแบบพยาบาลสีขาว	610	70.64
- หอพักภายนอกโรงพยาบาล	379	43.81	- เครื่องแบบพยาบาลสีม่วง	180	20.81
- คอนโดมีเนียม	53	6.13	- เครื่องแบบพยาบาลสีเขียว	64	7.40
- บ้าน	184	21.27	- เครื่องแบบพยาบาลสีอื่นๆ	6	0.69
	6	0.69	- ไม่ได้ใส่เครื่องแบบพยาบาล	4	0.46

จากตารางที่ 1 พบว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระรัตน์ ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงถึงร้อยละ 98.38 ซึ่งเป็นพยาบาลประจำการและผู้ช่วยพยาบาล ร้อยละ 52.49 และ 42.20 ตามลำดับ โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 68.55 สถานะภาพโสดร้อยละ 76.76 และพักอาศัยในหอพักทั้งนอกและในโรงพยาบาล ร้อยละ

43.81 และ 28.79 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ย มากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 52.49 ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลสังกัดงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและงานการพยาบาลผู้ป่วยใน ร้อยละ 36.88 ร้อยละ 37.34 และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 64.74 และปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องแบบพยาบาลสีขาวในการปฏิบัติงานร้อยละ 70.64

ส่วนที่ 2 การจัดการกับเครื่องแบบพยาบาล

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติการพยาบาลด้วยเครื่องแบบพยาบาลสีขาว

(n=610)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
การแต่งกายขณะเดินทางมาปฏิบัติงานด้วยชุดพยาบาลสีขาว			การสวมเสื้อสูท/เสื้อกันหนาวขณะปฏิบัติงาน		
- ใช่	554	90.82	- ใช่	307	50.33
- ไม่ใช่	56	9.18	- ไม่ใช่	303	49.67
จำนวนครั้งของการให้การพยาบาลผู้ป่วยติดเตียงโดยสวมเครื่องแบบพยาบาลสีขาว			การแต่งกายขณะเดินทางกลับที่พัก		
- ไม่เคย	30	4.92	- เครื่องแบบพยาบาลสีขาว	232	38.03
- นานๆ ครั้ง	42	6.89	- เครื่องแบบพยาบาลสีขาวและ	321	52.62
- 1 ครั้ง/เดือน	82	13.44	สวมเสื้อแขนยาวคลุม	57	9.35
- มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	456	74.75	- ชุดไปรเวท		

จากตารางที่ 2 พบว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ที่ใช้รูปแบบพยาบาลสีขาวในการปฏิบัติงาน มีการแต่งกายด้วยรูปแบบพยาบาลสีขาวมาจากที่พักสูงถึงร้อยละ 90.82 และเดินทางกลับโดยการใส่รูปแบบพยาบาลสีขาวถึงร้อยละ 90.65 โดยในขณะปฏิบัติ

งานมีการสวมเสื้อสูท/เสื้อกันหนาวร้อยละ 50.33 และได้ให้การพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อมากกว่า 5 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 74.75 ซึ่งโอกาสที่จะเกิดการแพร่กระจายเชื้อจากโรงพยาบาลสู่ชุมชนมีสูงเพราะไม่ได้เปลี่ยนเครื่องแบบหลังปฏิบัติงานก่อนเดินทางกลับที่พัก

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการจัดการกับรูปแบบพยาบาลสีขาว

(n=610)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ชุดพยาบาลสีขาว			วิธีทำความสะอาดหมวกพยาบาล		
จำนวนชุดพยาบาลสีขาว			- ไม่ซัก	145	23.77
- < 5	225	36.89	- ซัก	465	76.23
- 5	175	28.69	จำนวนครั้งของการทำความสะอาดหมวกพยาบาล(n=465)		
- > 5	210	34.42	- 1 – 2 ครั้ง/ 12 เดือน	107	23.01
จำนวนชุดพยาบาลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน			- 1 – 2 ครั้ง/ 6 เดือน	204	33.12
- เพียงพอ	376	61.64	- 1 – 2 ครั้ง/ เดือน	154	43.8
- ไม่เพียงพอ	234	38.36	รองเท้าพยาบาลสีขาว		
จำนวนครั้งของการทำความสะอาดชุดพยาบาลสีขาว (ครั้ง/สัปดาห์)			จำนวนรองเท้าพยาบาลสีขาวที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ (คู่)		
- 1 - 2	395	64.75	- 1	362	59.35
- 3 - 4	163	26.72	- 2	181	29.67
- > 5	52	8.52	- > 3	67	10.98
วิธีทำความสะอาดชุดพยาบาลสีขาว			จำนวนครั้งของการทำความสะอาดรองเท้าพยาบาล (ครั้ง/สัปดาห์)		
- ซักเองด้วยมือ	267	43.77	- ไม่เคยทำ	58	9.51
- ซักเครื่อง	315	51.64	- 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์	149	24.43
- ส่งซัก	28	4.59	- 1 – 2 ครั้ง/ 4 สัปดาห์	403	66.06
หมวกพยาบาล			วิธีการทำความสะอาดรองเท้าพยาบาล (n=553)		
ระยะเวลาการใช้หมวกพยาบาลต่อไป (เดือน)			- เช็ด	335	60.69
- < 6 เดือน	116	19.02	- ซัก	210	38.04
- 6 – 12 เดือน	288	47.21	- ผึ่งแดด	7	1.27
- 12 – 18 เดือน	80	13.11			
- > 18 เดือน	126	20.66			

จากตารางที่ 3 พบว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ส่วนใหญ่มีชุดพยาบาลสีขาวเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพียงร้อยละ 61.64 แต่ก็มีปัญหาโดยการทำความสะอาด

สะอาดชุดพยาบาลมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ถึงร้อยละ 35.24 ดังนั้นอาจไม่เป็นประเด็นในเรื่องความสะอาดของชุดพยาบาล

เจ้าหน้าที่พยาบาลร้อยละ 79.98 ใช้งานหมวกพยาบาลหนึ่งใบมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป แต่การทำความสะอาดหมวกพยาบาลไม่ได้ทำบ่อยครั้งเหมือนการทำความสะอาดชุดพยาบาลโดยร้อยละ 43.67 ทำความสะอาด 1 – 2 ครั้งต่อเดือน และร้อยละ 56.13 ทำความสะอาดเพียง 1-2 ครั้งต่อ 6 เดือน - 1 ปี โอกาสที่หมวกจะไม่สะอาดหรือปนเปื้อนเชื้อโรคต่างๆ ก็มีสูง ดังนั้นโอกาสที่จะแพร่เชื้อไปสู่คนอื่นๆ ก็สูงตามไปด้วย

การจัดการกับรองเท้าพยาบาลสีขาว เจ้าหน้าที่พยาบาลส่วนใหญ่ร้อยละ 59.35 มีรองเท้าพยาบาลสีขาวที่สวมใส่เป็นประจำในการปฏิบัติงาน 1 คู่ และมักทำความสะอาดรองเท้าพยาบาลด้วยการเช็ด แต่ความถี่ในการทำความสะอาดนั้นไม่ได้ทำทุกวันร้อยละ 66.06 ทำความสะอาดเพียง 1 - 2 ครั้งต่อเดือนและมีร้อยละ 9.51 ที่ไม่เคยทำความสะอาดรองเท้าเลย ทำให้โอกาสที่จะเห็นรองเท้าพยาบาลไม่สะอาดมีมากขึ้น

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาล

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาลต่อภาพลักษณ์พยาบาล

(n=865)					
ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ภาพลักษณ์พยาบาล			ความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน		
ภาพลักษณ์ของพยาบาลประกอบด้วยเครื่องแบบพยาบาลสีขาว หมวก รองเท้าสีขาว			การสวมเครื่องแบบพยาบาลสีขาวขณะปฏิบัติการพยาบาลมีความคล่องตัว		
- เห็นด้วย	592	68.44	- คล่องตัว	311	35.95
- ไม่เห็นด้วย	273	31.56	- ไม่คล่องตัว	554	64.05
ชุดพยาบาลสีขาวเป็นภาพลักษณ์ของพยาบาล			องค์ประกอบของเครื่องแบบพยาบาลสีขาวทำให้ไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงานมากที่สุด (n=554)		
- เป็นภาพลักษณ์ของพยาบาล	808	94.95	- หมวกพยาบาล	374	67.51
- ไม่เป็นภาพลักษณ์ของพยาบาล	43	5.05	- ชุดพยาบาลสีขาว	173	31.23
			- รองเท้าสีขาว	7	1.26

จากตารางที่ 4 พบว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระรัตน์ส่วนใหญ่ร้อยละ 68.44 เห็นว่าภาพลักษณ์ประกอบด้วยเครื่องแบบพยาบาลสีขาว หมวก รองเท้าสีขาว และร้อยละ 94.95 เห็นว่าเครื่องแบบพยาบาลสีขาวเป็นภาพลักษณ์ของพยาบาล แต่พอลถามถึงความคล่องตัวในการปฏิบัติงานขณะสวมเครื่องแบบพยาบาลสีขาวพบว่ามากถึงร้อยละ 64.05 ที่เห็นว่ามีความไม่คล่องตัวใน

การปฏิบัติการพยาบาลในขณะสวมเครื่องแบบพยาบาลสีขาว และสิ่งที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 67.51 ที่คิดว่าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือหมวกพยาบาล เพราะการให้การพยาบาลที่ต้องกันมานานเมื่อหมวกเกี่ยวม่านก็มีโอกาสเลื่อนหลุดและการที่ต้องถอดหมวกเข้าออกเมื่อต้องสวมชุดป้องกันการติดเชื้อก็ทำให้เสียเวลาในการทำงาน

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาลที่สวมใส่
ระหว่างการปฏิบัติงานในอนาคต

(n= 554)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบชุดพยาบาล			การระบุตำแหน่ง/ระดับของเจ้าหน้าที่โดยสีของชุดพยาบาล		
- เสื้อสีขาว - กระโปรง/กางเกงสีขาว	55	9.93	- เห็นด้วย	338	70.04
- เสื้อสีต่างๆ - กระโปรง/กางเกงสีขาว	212	38.27	- ไม่เห็นด้วย	166	29.96
- เสื้อสีต่างๆ - กระโปรง/กางเกงสีต่างๆ	287	51.80	หมวกพยาบาล		
สีของชุดพยาบาล			- ไม่ใส่หมวกพยาบาล	489	88.27
- สีฟ้า	93	16.79	- หมวกพยาบาลสีขาว	53	9.57
- สีเขียว	21	3.79	- หมวกทำหัตถการ	12	2.16
- สีชมพู	42	7.58	รูปแบบและสีของรองเท้าพยาบาล		
- สีส้ม	3	0.54	รองเท้าหุ้มส้นสีขาว	339	61.19
- สีม่วง	241	43.50	รองเท้าหุ้มส้นสีอื่นๆ	215	38.81
- ไม่ระบุสี	154	27.80			

จากตารางที่ 5 พบว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนฯ มีความคิดเห็นว่าสมควรที่จะเปลี่ยนเครื่องแบบพยาบาลใหม่ เพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานถึงร้อยละ 91.07 โดยมีทั้งเป็นกระโปรง/กางเกง เสื้อสีต่างๆ หรือกระโปรง/กางเกงสีขาว และมีเพียงร้อยละ 9.93 ที่ต้องการใส่เครื่องแบบพยาบาลสีขาวแบบเดิมในเรื่อง

เกี่ยวกับหมวกพยาบาลมีสูงถึงร้อยละ 88.27 ที่ไม่ต้องการใส่หมวกขณะปฏิบัติงาน ส่วนการแยกตำแหน่ง/ระดับพยาบาลนั้นร้อยละ 70.04 เสนอให้แยกด้วยสีของชุดเครื่องแบบพยาบาล สำหรับสีชุดพยาบาลในอนาคตนั้นมีความคิดเห็นที่หลากหลายส่วนใหญ่ร้อยละ 43.50 เลือกสีม่วง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสีม่วงเป็นประจำของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนฯ

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ใช้เครื่องแบบ
พยาบาลสีขาวในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	ตำแหน่ง				Asymp. Sig. (2-sided)
	พยาบาล		ผู้ช่วยพยาบาล		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เครื่องแบบพยาบาลสีขาวเป็นภาพลักษณ์ของพยาบาล					
- เป็นภาพลักษณ์	266	46.34	308	53.66	.000*
- ไม่เป็นภาพลักษณ์	25	92.59	2	7.41	
การสวมเครื่องแบบพยาบาลสีขาวขณะปฏิบัติการพยาบาลมีความคล่องตัว					
- คล่องตัว	55	21.07	206	78.93	.000*
- ไม่คล่องตัว	243	69.43	107	30.57	

ความคิดเห็น	ตำแหน่ง				Asymp. Sig. (2-sided)
	พยาบาล		ผู้ช่วยพยาบาล		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
รูปแบบชุดพยาบาลในอนาคต					
- ชุดพยาบาลสีขาว	48	19.05	204	80.95	.000*
- ชุดพยาบาลสีต่างๆ	248	70.25	105	29.95	
หมวกพยาบาล					
- ใส่หมวกพยาบาลสีขาว	42	18.26	188	81.74	.000*
- ไม่ใส่หมวกพยาบาลสีขาว	252	67.92	119	32.08	
สีชุดพยาบาล					
- ขาว	21	27.27	56	72.73	.000*
- ม่วง	128	62.75	76	37.25	
- ฟ้ำ	48	50.00	48	50.00	
- ชมพู	27	51.92	25	48.08	
- เขียว	9	56.25	7	43.75	
- ส้ม/โอรส	3	50.00	3	50.00	
การระบุตำแหน่ง/ระดับของเจ้าหน้าที่โดยสีของชุด					
พยาบาล					
- เห็นด้วย	219	52.52	198	47.48	.000*
- ไม่เห็นด้วย	79	40.72	115	59.28	

* = P value < 0.01 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 6 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ใช้เครื่องแบบพยาบาลสีขาวในการปฏิบัติงานพบว่า

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของพยาบาลนั้นพยาบาลร้อยละ 92.59 เห็นว่าเครื่องแบบพยาบาลสีขาวไม่ได้เป็นภาพลักษณ์ของพยาบาล
2. เรื่องความคล่องตัวในการปฏิบัติงานขณะสวมเครื่องแบบพยาบาลสีขาวนั้น พยาบาลเห็นว่ามีความไม่คล่องตัวร้อยละ 69.43
3. เรื่องรูปแบบพยาบาลในอนาคตพยาบาลเห็นว่าควรเปลี่ยนเป็นชุดพยาบาลสีต่างๆ ร้อยละ 70.25

4. เรื่องเกี่ยวกับหมวกพยาบาลนั้น พยาบาลมีความเห็นว่าไม่ควรใส่หมวกพยาบาลขณะปฏิบัติงาน ร้อยละ 67.92

5. สีของชุดพยาบาล พยาบาลมีความเห็นว่าควรเปลี่ยนเป็นสีม่วงร้อยละ 62.75

6. ในการระบุตำแหน่ง/ระดับ พยาบาลเห็นว่าควรระบุด้วยสีของชุดพยาบาลร้อยละ 52.52 ซึ่งในทั้ง 6 ประเด็นที่กล่าวมาความคิดเห็นของพยาบาลกับผู้ช่วยพยาบาลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อภิปรายผล

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการจัดการและความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นพยาบาลประจำการและผู้ช่วยพยาบาล ร้อยละ 52.49 และ 42.20 ตามลำดับ อายุอยู่ระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 68.55 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.61 ซึ่งพักอาศัยในหอพักทั้งนอกและในโรงพยาบาล ร้อยละ 43.81 และ 28.79 ตามลำดับ โดยมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 52.49 ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 64.74 และใช้เครื่องแบบพยาบาลสีขาวในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 70.64

สำหรับผู้ที่ใช้เครื่องแบบพยาบาลสีขาวในการปฏิบัติงานนั้น มักแต่งกายด้วยชุดพยาบาลสีขาวมาจากที่พัก ร้อยละ 90.82 การเดินทางกลับด้วยชุดพยาบาลสีขาวและสวมเสื้อแขนยาวคลุม ร้อยละ 52.62 ขณะปฏิบัติงานมีทั้งการสวมเสื้อสูท/เสื้อกันหนาว ร้อยละ 50.33 และให้การพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อมากกว่า 5 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 74.75 ซึ่งการปนเปื้อนของเชื้อโรคต่างๆที่อาจติดไปกับชุดพยาบาลมากขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน^{2,5,10,11} เจ้าหน้าที่พยาบาลส่วนใหญ่เดินทางกลับที่พักด้วยรถประจำทางถึง ร้อยละ 51.60 การเดินทางกลับด้วยเครื่องแบบพยาบาลมีโอกาสที่จะนำเชื้อโรคต่างๆไปแพร่กระจายในที่สาธารณะได้ส่วนเรื่องการทำความสะอาดชุดพยาบาลสีขาวส่วนใหญ่ซักเองถึง ร้อยละ 95.11 โดยใช้ทั้งการซักมือและเครื่องซักผ้า สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง ซึ่งวิธีการทำความสะอาดก็มีผลต่อการกำจัดเชื้อที่ปนเปื้อนไปกับชุดพยาบาล⁶ การซักเครื่องแบบพยาบาลไม่ว่าจะด้วยมือหรือเครื่องซักผ้าเองที่บ้านก็มีโอกาสที่จะนำเชื้อโรคจากโรงพยาบาลไปแพร่กระจายต่อที่บ้านได้ถ้าการทำสะอาดนั้นไม่สามารถฆ่าเชื้อได้หมด

การใช้หมวกพยาบาล 1 ใบจะใช้งานประมาณ 1 ปี ร้อยละ 56.23 ซึ่งปกติหลังการใช้จะถอดวางไว้ในห้องแต่งตัวในที่ทำงานไม่ได้นำกลับบ้าน ส่วนการทำความสะอาดหมวกนั้นมักซักด้วยมือ เดือนละ 1 – 2 ครั้งถึง ร้อยละ 76.23 จะเห็นได้ว่าหมวกพยาบาลมีประเด็นในแง่การทำความสะอาดมีทั้งที่ไม่ได้ทำความสะอาดจนเปลี่ยนสีในระยะเวลา 6 เดือนถึง 2 ปี เสี่ยงที่จะเป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อไปสู่ผู้ป่วยรายอื่นได้

เจ้าหน้าที่พยาบาลส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.95 มีความคิดเห็นว่าเครื่องแบบพยาบาลสีขาวเป็นภาพลักษณ์ของพยาบาล และเห็นว่าภาพลักษณ์ประกอบด้วยเครื่องแบบพยาบาลสีขาว หมวกทรงท้าวสีขาว ร้อยละ 68.44 แต่การใช้สีขาวในการปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะเป็นอันตรายกว่าสีอื่น ถ้าสีไม่ขาวยิ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ของพยาบาลเสียได้ และปัจจุบันไม่ใช่แค่เพียงเครื่องแบบพยาบาลเท่านั้นที่เป็นภาพลักษณ์การมีความรู้ทักษะและสมรรถนะทางการพยาบาลเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญยิ่งของวิชาชีพพยาบาล¹

เจ้าหน้าที่พยาบาล ร้อยละ 64.05 รู้สึกไม่คล่องตัวเมื่อปฏิบัติกรพยาบาลด้วยเครื่องแบบพยาบาลสีขาว และ ร้อยละ 67.51 คิดว่าหมวกพยาบาลเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด เพราะการให้การพยาบาลต้องก้มม่าน หมวกมักเกี่ยวกับม่านหรือเลื่อนหลุดขณะปฏิบัติการพยาบาลทำให้เกิดความไม่คล่องตัว ส่วนการให้การพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อในแต่ละครั้งต้องถอดหมวกและสวมชุดป้องกันการติดเชื้อทุกครั้ง การใส่หมวกต้องใช้ก๊ีบติดผมกับหมวกการถอดแต่ละครั้งต้องใช้เวลา แล้วยังส่งผลให้เกิดการหลุดร่วงของเส้นผมบริเวณที่ติดก๊ีบ³ ชุดพยาบาลสีขาวไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเป็น

เครื่องแบบพยาบาลที่สวมใส่ในขณะปฏิบัติงานในอนาคตเจ้าหน้าที่พยาบาลส่วนใหญ่ร้อยละ 89.53 เห็นว่า ควรได้รับการปรับเปลี่ยนมีเพียงร้อยละ 9.93 ที่ยังเลือกที่จะใส่ชุดพยาบาลสีขาว เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพยาบาลกับผู้ช่วยพยาบาลกับการเลือกเปลี่ยนชุดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.01 โดยพยาบาลเห็นว่าควรเปลี่ยนร้อยละ 70.25 ผู้ช่วยพยาบาลเห็นว่าควรเปลี่ยน 29.95 เพราะผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ต้องการปรับเปลี่ยนส่วนใหญ่ยังต้องการเครื่องแบบพยาบาลในการเป็นสัญลักษณ์ให้เกิดการยอมรับจากผู้ป่วยและญาติ แต่พยาบาลต้องการการยอมรับโดยอาศัยทักษะทางวิชาชีพมากกว่าการใช้เพียงสัญลักษณ์จากเครื่องแบบ

ในการใส่หมวกขณะปฏิบัติงานนั้น ร้อยละ 88.27 ไม่ต้องการใส่หมวกเพราะเห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ส่วนการแยกตำแหน่ง/ระดับด้วยสีชุดเครื่องแบบพยาบาลตามความเห็นของพยาบาลกับผู้ช่วยพยาบาลในการแยกตำแหน่งด้วยสีเครื่องแบบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.01 โดยพยาบาลเห็นด้วยร้อยละ 52.52 ผู้ช่วยพยาบาลเห็นด้วยร้อยละ 47.48 เจ้าหน้าที่ที่ไม่เห็นด้วยกับการแยกตำแหน่งด้วยสีชุดนั้น เสนอให้มีการแยกตำแหน่งด้วยป้ายชื่อ หรือปักชื่อและตัวย่อตำแหน่งให้เห็นชัดเจนซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยพยาบาลที่ไม่ต้องการแบ่งแยกสีชุดให้ชัดเจน แต่ในความเป็นจริงปัจจุบันหน่วยงานที่ใส่ชุดปฏิบัติงานพยาบาลเฉพาะ (ชุดสีม่วง สีเทา สีเขียว) ทั้งญาติ/ผู้ป่วยหรือแม้กระทั่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก็ไม่สามารถแยกระหว่างพยาบาลกับผู้ช่วยพยาบาลได้เมื่อแยกตำแหน่งโดยใช้ป้ายชื่อ ดังนั้นการแยกโดยใช้ป้ายชื่ออาจไม่เพียงพอในการที่จะแยกตำแหน่ง/ระดับ

สีของชุดปฏิบัติงานพยาบาลนั้นยังคงไว้ซึ่งสีขาวและสีอื่นที่เพิ่มเติมเข้ามาจากการสำรวจคือสีม่วงร้อยละ 43.50 ซึ่งอาจเป็นเพราะสอบถามเฉพาะ

เจ้าหน้าที่พยาบาล สังกัดฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ซึ่งสีม่วงเป็นสีประจำศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ แต่มีร้อยละ 27.80 ที่ไม่ระบุสี แต่ต้องการให้เป็นสีเข้มทำความสะอาดง่าย เนื้อผ้าไม่หนาหรือบางจนเกินไป เน้นเสื้อผ้าที่สวมใส่สบาย และคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

สรุปและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

สำหรับเครื่องแบบพยาบาลในอนาคตนั้น ต้องคำนึงถึงความคล่องตัวในการปฏิบัติงานทำความสะอาดได้ง่าย ส่วนหมวกพยาบาลนั้นส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน และที่สำคัญเป็นแหล่งสะสมของเชื้อโรคเพราะใส่เข้ามามากที่สุดสมควรพิจารณายกเลิกการใส่หมวกพยาบาล ส่วนการแยกตำแหน่ง/ระดับนั้นควรแยกด้วยสีของเครื่องแบบพยาบาล และอาจต้องมีการเข้มงวดในเรื่องการใส่เครื่องแบบพยาบาลไปในที่สาธารณะ เพราะถ้ามีการปนเปื้อนของโรคก็มีโอกาสที่จะกระจายเชื้อไปสู่ชุมชนได้ อีกทั้งการทำความสะอาดเครื่องแบบพยาบาลยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งทั้งในแง่วิธีการและควมถี่ในการทำสะอาด ส่วนเครื่องพยาบาลสีขาวนั้นเมื่อส่วนใหญ่ มองว่าเป็นภาพลักษณ์สมควรนำมาใช้เฉพาะในงานพิธีการสำคัญต่างๆ เท่านั้น เพราะไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการจัดการและความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ทำให้ทราบพฤติกรรมกรรมการจัดการกับการทำความสะอาดเครื่องแบบพยาบาล และความคิดเห็นต่อเครื่องแบบพยาบาลที่เน้นความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แต่อาจต้องศึกษาเพิ่มเติมในแง่ของ

การปนเปื้อนของเชื้อโรคในเครื่องแบบพยาบาล
ในบริบทของการทำงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้เป็นการจัดการและความ
คิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบพยาบาลของเจ้าหน้าที่
พยาบาลฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระ
เทพรัตนลำเจ้าลูกวงศ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างสูง
จากคุณวราณี ศักมาตย์ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล
ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามาธิบดี และคุณจริยา ตันติธรรม ผู้ช่วย
ผู้อำนวยการฝ่ายพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระ
เทพรัตน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัย และที่ขาดไม่ได้คือ
หัวหน้าและเจ้าหน้าที่พยาบาลสังกัดฝ่ายการพยาบาล
ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนทุกท่านที่ให้ความ
ร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

1. Dominiak M.C., The Concept of Branding: Is it Relevant of Nursing Nurs Sci Quarterly 2004; 17(4): 295-300.
2. Loveday H.P., Wilson J.A., Hoffman P.N., Pratt R.J., Public perception and the social and microbiological significant of uniforms in the prevention and control of healthcare-associated infections: an evidence review. British journal of infection Control, 2007; 8(4):10-21.
3. Hwang S.M., Lee W.S., Chol E.H., Nurse's cap alopecia. Inter J Dermatology 1999; 38: 187-191.
4. Laura A. Stokowski. The Demise of the Nurse's Cap. Medscape. Aug 10, 2011
5. Perry C., Marshall R., and Jones E., Bacterial contamination of uniforms. J Hosp infect 2001; 48: 238-41.
6. Price-Munoz L.S., Arheart K.L., Lubarsky D.A., Birnbach D.J., Differential laundering practice of white coats and scrubs among health care professionals. 2013; 41: 565-7.
7. Price-Munoz L.S., Arheart K.L., Mills J.P., Cleary T et. Al. Associations between bacterial contamination of health care workers' hands and contamination of white coats and scrubs. 2012; 40:e245-8
8. Shintani H., Hashi F., Sakakibara Y., Kurosu S., Miki A. and Furukawa T., Relationship between the Contamination of the Nurse's Caps and Their Period of Use in Terms of Microorganism Numbers. J Biocontrol Sci 2006; 11(1):11-6.
9. Sibbald B., Capping off an era, CMAJ, 2001; 164(8): 1190-1
10. Well-Wiener Y., Galuty M., Rudensky B., Schlesinger Y., Attias D. and Yinnon M.A., Nursing and physician attire as possible source of nosocomial infections. Am J infect control 2011; 39(7):555-9.
11. Wilson A.J., Loveday P.H., Hoffman N.P., Pratt J.R., Uniform : an evidence review of the microbiological significance of uniforms and uniform policy in the prevention and control of healthcare-associated infections. Report to the Department of Health (England). J Hosp infect 2007; 66: 301-7.

การศึกษาความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล An Exploratory of Student Engagement between Undergraduates and Mahidol University International College

จุฑารัตน์ ทิพย์บุญทรัพย์¹ ศศิธร โรจน์สงคราม^{2*}
Jutharat Thipboonsup¹, Sasithorn Rojsongkram^{2*}

บทคัดย่อ

การศึกษาความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อสถาบันการศึกษานั้นได้มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและต่างประเทศ แต่สำหรับในประเทศไทยการศึกษาความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อสถาบันระดับอุดมศึกษาในหลักสูตรนานาชาตินั้นยังมีไม่แพร่หลายมากนัก ดังนั้น จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษา โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1-4 ประจำปีการศึกษา 2557-2558 จำนวน 358 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 37 ข้อ มีค่าดัชนีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.933 (Cronbach's Alpha) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) จากข้อมูลเบื้องต้นของนักศึกษาผู้วิจัยพบว่า ความแตกต่างกันของ เพศ หลักสูตร และผลการเรียนไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่กลับพบว่า ข้อมูลเบื้องต้นของนักศึกษา ได้แก่ ชั้นปี การเข้าร่วมกิจกรรมกลางของวิทยาลัยและการเข้าร่วมกิจกรรมของชมรม/สโมสรนักศึกษาส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวมของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ความภาคภูมิใจต่อวิทยาลัย สภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย ความผูกพันต่ออาจารย์ ความผูกพันต่อเจ้าหน้าที่ ความผูกพันต่อรุ่นพี่/รุ่นน้องและความผูกพันต่อเพื่อน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

¹ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

^{2*} ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาและหัวหน้าหน่วยพัฒนานักศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

* corresponding author E-mail: sasithorn.roj@mahidol.ac.th

คำสำคัญ : ความผูกพัน ความภาคภูมิใจ อาจารย์ เพื่อน รุ่นพี่รุ่นน้อง

ABSTRACT

The study aimed to explore the level of the student engagement between undergraduates and an international college, as well as investigating potential factors that affect the level of interaction. Participants were a cross-sectional sample of Thai undergraduates, from first to fourth year of study, that were registered for classes during the 2014/2015 school year. A stratified random-sampling technique was used to select the students that filled out the survey. A rating-scale questionnaire with 37 items was used as the tool to collect data, and descriptive statistics, correlation analysis, and stepwise multiple regression was used for analysis.

The findings showed a high degree of engagement between students and the institution. The students' demographic and academic achievement had no significant effect on this level of engagement with the Mahidol University International College. The factors that did have an effect were year of study and participation in university-level and faculty-level clubs, and student government ($p > .05$). The college environment, lecturers, staff, peers, and friends had even a higher significance level ($p = .01$).



Keywords: engagement, participation, lecturer, friends, upperclassman, underclassman

บทนำ

สภาพการณ์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง ไม่เว้นแต่สภาพการแข่งขันด้านการศึกษาที่นับวันทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งเห็นได้จากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยขององค์กรนานาชาติ การแข่งขันในระดับอุดมศึกษา ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสที่จะเลือกเรียนในสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพหรือสถาบันศึกษาที่ตนเองมีความสนใจทั้งในประเทศและต่างประเทศมากขึ้น ทำให้หลายแห่งได้เร่งพัฒนาคุณภาพหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย และพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ สร้างเอกลักษณ์หรือความโดดเด่นที่สามารถแข่งขันได้ใน

ระดับนานาชาติ รวมถึงการนำเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทยและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และความผูกพันเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการคงอยู่ของสถาบันการศึกษา หากนักศึกษามีความผูกพันต่อสถาบันการศึกษาย่อมแสดงพฤติกรรมหรือแสดงออกเพื่อสถาบันตนเองส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อสถาบัน หากนักศึกษขาดความผูกพันต่อสถาบันการศึกษาแล้วย่อมนำมาซึ่งผลเสียหลายด้าน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความผูกพันของนักศึกษา และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันของนักศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อให้ผู้วิจัยทราบระดับความผูกพันและ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาวิทยาลัย นานาชาติ เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง งานทั้งงานกิจกรรมพัฒนานักศึกษา งานบริการและ สวัสดิการต่างๆ รวมถึงการพัฒนาวิทยาลัยในด้าน อื่นๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการเรียนการสอนและ ชื่อเสียงของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหิดล

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับความผูกพันและ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ของนักศึกษาวิทยาลัย นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในระดับชั้นปีที่ 1 – 4 ปีการศึกษา 2557-2558 เท่านั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณตาม Taro Yamane (1970) จำนวน 358 คน จากทุกชั้นปี โดย ใช้วิธี การ แบบ บ ชั้น (Stratified Random Sampling) มีโครงสร้าง (Structural questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ 1) แบบสอบถามข้อมูลสภาพ ทั่วไปของนักศึกษา จำนวน 6 ข้อ 2) ความผูกพันของ นักศึกษาที่มีต่อวิทยาลัย อาจารย์ เจ้าหน้าที่และ บุคลากรของวิทยาลัย รุ่นพี่/รุ่นน้อง เพื่อนในวิทยาลัย และความผูกพันโดยรวมของวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น จำนวน 37 ข้อ 3) คำถามปลายเปิดถามข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำที่ให้นักศึกษามีความผูกพันกับ วิทยาลัยมากขึ้น จำนวน 1 ข้อ โดยการวิเคราะห์

ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way analysis of variance) และ ใช้ ก า ร วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นคำถามปลาย ปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท Likert R. (1932) (Likert Five Rating Scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็น

คะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวม/ความผูกพัน/ของนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวม/ความผูกพัน/ของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก

คะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวม/ความผูกพัน /ของนักศึกษาอยู่ในระดับปาน

กลาง
คะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึงความคิดเห็น โดยรวม/ความผูกพัน /ของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1.00 - 1.50 หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวม/ความผูกพัน /ของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย

ที่สุด

ผลการวิจัย

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิง จำนวน 228 คน (67.7%) กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 79 คน (23.4%) ซึ่งอยู่ในหลักสูตรบริหารธุรกิจ จำนวน 209 คน (62.0%) มีผลการเรียนดีอยู่ใน ระหว่าง 3.01 - 3.50 จำนวน 112 คน (33.2%) โดย เข้าร่วมกิจกรรมกลางของวิทยาลัย จำนวน 268 คน (79.5%) และเข้าร่วมกิจกรรมส่วนกลางของชมรม/

สโมสรมักศึกษา จำนวน 288 คน (85.5%) ดังปรากฏ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเบื้องต้น		จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ	ชาย	109	32.3
	หญิง	228	67.7
ชั้นปี	ชั้นปีที่ 1	55	16.3
	ชั้นปีที่ 2	79	23.4
	ชั้นปีที่ 3	78	23.1
	ชั้นปีที่ 4	67	19.9
	ชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป	58	17.2
หลักสูตร	วิทยาศาสตร์	63	18.7
	วิศวกรรมศาสตร์	20	5.9
	ศิลปศาสตร์	45	13.4
	บริหารธุรกิจ	209	62.0
ผลการเรียน	ต่ำกว่า 1.5	4	1.2
	1.50-2.00	16	4.7
	2.01-2.50	57	16.9
	2.51-3.00	90	26.7
	3.01-3.50	112	33.2
	3.51-4.00	58	17.2
การเข้าร่วมกิจกรรมกลางของวิทยาลัย	เคยเข้าร่วมกิจกรรม	268	79.5
	ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม	69	20.5
การเข้าร่วมกิจกรรมของชมรม/สโมสรมักศึกษา	เคยเข้าร่วมกิจกรรม	288	85.5
	ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม	49	14.5

2) ความผูกพันของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง

ความผูกพันของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ระดับความผูกพันในภาพรวมของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย

ความภาคภูมิใจต่อวิทยาลัย ความผูกพันต่ออาจารย์ ความผูกพันต่อรุ่นพี่/รุ่นน้อง ตามลำดับ ส่วนความผูกพันต่อเพื่อนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.345 มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ดังปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความผูกพันของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกเป็นรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการประเมิน
ความภาคภูมิใจต่อวิทยาลัย	3.855	0.623	มาก
สภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย	3.860	0.708	มาก
ความผูกพันต่ออาจารย์	3.702	0.648	มาก
ความผูกพันต่อเจ้าหน้าที่	3.448	0.873	ปานกลาง
ความผูกพันต่อรุ่นพี่/รุ่นน้อง	3.651	0.837	มาก
ความผูกพันต่อเพื่อน	3.345	0.632	ปานกลาง
ความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวม	3.955	0.798	มาก

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัย

ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยในทุกด้าน ได้แก่ ความภาคภูมิใจต่อวิทยาลัย สภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย ความผูกพันต่ออาจารย์ ความผูกพัน

เจ้าหน้าที่ ความผูกพันต่อรุ่นพี่/รุ่นน้อง ความผูกพันต่อเพื่อน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน	ค่าความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในภาพรวม
ความภาคภูมิใจต่อวิทยาลัย	0.617*
สภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย	0.471*
ความผูกพันต่ออาจารย์	0.485*
ความผูกพันต่อเจ้าหน้าที่	0.259*
ความผูกพันต่อรุ่นพี่/รุ่นน้อง	0.464*
ความผูกพันต่อเพื่อน	0.547*

*มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน

ความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และเมื่อพิจารณาความผูกพันเป็นรายด้านพบว่า ความภาคภูมิใจต่อวิทยาลัย ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย ความผูกพันต่ออาจารย์ และความผูกพันต่อรุ่นพี่/รุ่นน้อง อยู่ใน

ระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อเพื่อน ความผูกพันต่อเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คุณมีความภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ คุณคิดว่าอาจารย์ของวิทยาลัยมีความรู้ความสามารถทัดเทียมกับสถาบันอื่นที่มีชื่อเสียงในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.09 และคุณคิดว่าวิทยาลัยมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่สวยงามและ

เหมาะสมเป็นสถาบันการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่านักศึกษาของวิทยาลัยนานาชาติมีความผูกพันต่อวิทยาลัยนานาชาติในภาพรวมเป็นไปในทิศทางที่ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิทยาลัยนานาชาติได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทั้งด้านคุณภาพการเรียนการสอนและการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในวิทยาลัยที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ของนักศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติในภาพรวม สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านเพศ หลักสูตร และ ผลการเรียนของนักศึกษา ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ทุกคนไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชาย กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรใดและมีผลการเรียนเป็นอย่างไรก็ตาม นักศึกษาทุกคนได้รับสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับบริการและสวัสดิการต่างๆ ที่วิทยาลัยจัดให้ รวมถึงสามารถเข้าร่วมกิจกรรมนอกหลักสูตรได้ตามความถนัดหรือความสนใจของตนเอง จึงทำให้ปัจจัยด้านเพศ หลักสูตร และผลการเรียนของนักศึกษาไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (सानิตตา วงศ์สุระศรี, 2551) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือนที่ได้รับ ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติกับระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

1.2 ปัจจัยด้านชั้นปีของนักศึกษา

ส่งผลต่อระดับความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาที่เข้ามาในปีแรกจะต้องปรับตัวให้เข้ากับระบบการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติ และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยก่อน การที่นักศึกษาอยู่ในช่วงการปรับตัวนี้นักศึกษายังไม่เกิดความผูกพันต่อวิทยาลัยมากนัก หลังจากปรับตัวให้เข้ากับระบบการเรียนการสอนของวิทยาลัยและได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ประกอบกับมีปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์ และเพื่อนมากขึ้น จะทำให้นักศึกษาเกิดความผูกพันต่อวิทยาลัยเมื่อนักศึกษาอยู่ในชั้นปีที่สูงขึ้น ซึ่งจะเห็นจากความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจำเป็นต้องอาศัยทั้งระยะเวลา การมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือมีประสบการณ์ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ (Mowday, Steers and Porter, 1982, p. 433-434) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี 4 องค์ประกอบ คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาที่อยู่ในองค์กร ระดับการศึกษา และความต้องการประสบความสำเร็จ 2) ลักษณะของงานและบทบาทในการปฏิบัติงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด 3) โครงสร้างองค์กร และ 4) ประสบการณ์ในงาน

1.3 การเข้าร่วมกิจกรรมกลางของวิทยาลัย ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการที่นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมกลางของวิทยาลัยจะทำให้เกิดความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมและความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นตัวแทนของวิทยาลัย เกิดความพึงพอใจในกิจกรรมและการยอมรับในสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมกลางที่วิทยาลัยจัดขึ้นไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมเชิงวิชาการหรือกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์หรือทักษะในด้านต่างๆ ทำให้นักศึกษา

ที่เข้าร่วมได้รับประโยชน์โดยตรง จึงได้รับความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัยและเข้าใจบทบาทของสถาบันการศึกษาที่ต้องการให้นักศึกษามีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ด้านวิชาการและด้านอื่นมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ (Spady, 1971, p. 38-62 อ้างถึงในนักรบ หมี่แสน, 2558, น. 92-93) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ทำให้ นักศึกษามีความผูกพันต่อสถาบันของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยชิคาโก ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมหลักสูตรทางด้านวิชาการและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเป็นทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากจะก่อให้เกิดการบูรณาการทางด้านสังคมแล้วยังทำให้เกิดการบูรณาการทางด้านวิชาการด้วย ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มความผูกพันต่อสถาบันและการคงอยู่ในสถาบันของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (อรรธรณ จุลวงษ์, 2555) เรื่อง การศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความรู้สึกผูกพันต่อสถาบันการศึกษานักเรียนพยาบาลกองทัพบกพบว่า หนึ่งในหกประเด็นสำคัญของความผูกพันต่อการศึกษานักศึกษาพยาบาลกองทัพบกคือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการเป็นตัวแทนของสถาบันการศึกษา

1.4 การเข้าร่วมกิจกรรมของชมรม/สโมสรนักศึกษาหรือกิจกรรมนอกหลักสูตร ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการเข้าร่วมกิจกรรมกิจกรรมนอกหลักสูตรนั้นเป็นกิจกรรมที่นักศึกษาสามารถเลือกทำได้ตามความถนัดและความสนใจของแต่ละคน ไม่มีการบังคับ ทำให้นักศึกษาได้รับประโยชน์และได้เพิ่มพูนทักษะในด้านต่างๆ เช่น ทักษะความเป็นผู้นำ การ

บริหารจัดการ การบริหารเวลา การทำงานเป็นทีม เป็นต้น นอกจากนักศึกษายังได้รับประสบการณ์และทักษะข้างต้นแล้วการเข้าร่วมกิจกรรมยังช่วยหล่อหลอมให้นักศึกษามีความเป็นมนุษย์มากยิ่งขึ้น รู้จักการคิดวิเคราะห์โดยใช้เหตุผล มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนต่างสาขาวิชาหรือเพื่อนจากต่างคณะ/สถาบัน ทำให้มีเพื่อนและเกิดการยอมรับในสังคมมากขึ้น การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ (นักรบ หมี่แสน, 2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 - 4 ภาคปกติ พบว่ากิจกรรมนอกหลักสูตรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย เป็นลำดับสาม ทั้งนี้เพราะกิจกรรมนักศึกษาเป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญนอกห้องเรียน นับเป็นส่วนหนึ่งของการให้ การศึกษาตาม หลักสูตรที่มหาวิทยาลัยจัดร่วมกับนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาเสริมสร้างประสบการณ์ทางการศึกษา ทั้งนี้ นักศึกษา จะได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ด้วยความสมัครใจตามความสนใจของนักศึกษา อย่างไรก็ตามกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นในมหาวิทยาลัยก็เพื่อส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้ได้รับประสบการณ์เพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักสูตรที่เรียนหรืออาจเป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรจากรายวิชาที่เรียน รวมทั้งเป็นการพัฒนาตนเองของนักศึกษาให้มีโอกาสสัมผัสและเรียนรู้สังคม ทำประโยชน์ให้สังคม ซึ่งกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์เหล่านี้ ได้มีการจัดดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากและอย่างหลากหลาย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (อรรธรณ จุลวงษ์, 2555) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความรู้สึกผูกพันต่อสถาบันการศึกษานักศึกษาพยาบาลกองทัพบก พบว่า การได้เข้าร่วมกิจกรรม

ต่างๆ ร่วมกันทำให้รู้สึกผูกพันกับสถาบันการศึกษา เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลมีโอกาสได้ผ่อนคลายความตึงเครียดจากการเรียน ทำให้มีความสนิทสนมกันมากขึ้น มีความเป็นหนึ่งเดียวมากขึ้น (Unity) ส่งผลให้มีความผูกพันมากขึ้น นอกจากนี้การที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับคัดเลือกเป็นตัวแทนสถาบัน ผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมดมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นตัวแทนสถาบันและรู้สึกหวงแหน เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของสถาบันซึ่งความภูมิใจในสถาบันเป็นความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่ง (Belonging) ของสถาบันและความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งจัดเป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความผูกพัน (Libbey, 2004) การส่งเสริมความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของบุคคล (Self Esteem) โดยการเปิดโอกาสให้มีกิจกรรมตามความสามารถของบุคคล จะทำให้บุคคลรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน (Eggert, 1994)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความภาคภูมิใจต่อวิทยาลัย

ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการที่นักศึกษาสามารถสอบผ่านเข้ามาศึกษาในวิทยาลัยนานาชาติได้นั้น แสดงให้เห็นว่านักศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในระดับหนึ่งที่สามารถเข้าเรียนในสถาบันที่ตนเองต้องการ ทำให้นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ความภาคภูมิใจในตนเองนี้ส่งผลต่อความภาคภูมิใจต่อวิทยาลัย การส่งเสริมความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของบุคคล (Self Esteem) โดยการเปิดโอกาสให้มีกิจกรรมตามความสามารถของบุคคล จะทำให้บุคคลรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน (Eggert, 1994) ประกอบกับความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ทั้งด้านการเรียนการสอน กิจกรรมนอกหลักสูตร สภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย รวมถึงการ

บริหารงานของวิทยาลัยในระหว่างที่ศึกษาอยู่ในวิทยาลัย ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัย เปรียบวิทยาลัยเสมือนเป็นบ้านหลังที่สอง รู้สึกรักและผูกพัน ต้องการรักษาชื่อเสียงและสร้างชื่อเสียงให้กับวิทยาลัยและจะรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีผู้กล่าวถึงวิทยาลัยในทางเสื่อมเสียและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือเมื่อวิทยาลัยต้องการ ในทางตรงกันข้ามหากนักศึกษาไม่มีความภาคภูมิใจต่อวิทยาลัยแล้ว นักศึกษาจะไม่ให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือกิจกรรมใดๆ ของวิทยาลัย ไม่แนะนำหรือประชาสัมพันธ์บอกต่อให้ญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูงเข้ามาศึกษาในวิทยาลัยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Gallagher, Evans, & Weiser, 2007) สนับสนุนผลการศึกษาค้างนี้ว่า การส่งเสริมให้นักเรียนรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง มีความภาคภูมิใจในตนเองเป็นที่ยอมรับและชื่นชมจากบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ความรู้สึกเหล่านี้มีส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกผูกพัน ยึดติดกับสถาบันการศึกษา ความรู้สึกผูกพันต่อสถาบันการศึกษาลำดับรองจากความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรรถวรรณ จุลวงษ์ เรื่อง การศึกษาเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับ ความรู้สึกผูกพันต่อสถาบันการศึกษาของนักเรียนพยาบาลกองทัพบกพบว่า หนึ่งในหกประเด็นสำคัญของความผูกพันต่อการศึกษานักศึกษาพยาบาลกองทัพบกคือความภาคภูมิใจในการเป็นนักเรียนพยาบาลกองทัพบก

2.2 สภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย

ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยซึ่งหมายถึง อาคารสถานที่ อาคารเรียน ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการต่างๆ โรงอาหาร รวมถึงการบริการและสวัสดิการ อุปกรณ์และเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และ

บรรยากาศโดยรวมภายในวิทยาลัยที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาซึ่งเป็นสิ่งที่วิทยาลัยได้ให้ความสำคัญ จึงมีการบริหารจัดการด้านสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยให้มีความสวยงาม สะอาดและถูกสุขลักษณะ เหมาะสมและเพียงพอที่เอื้อต่อกิจกรรมด้านการเรียนการสอน ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ของนักศึกษา หากนักศึกษามีความประทับใจหรือพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมภายในวิทยาลัยแล้วนักศึกษาก็จะเกิดความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวมมากขึ้นด้วย (จำรัส พิมพ์า, 2547, น. 11) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาหมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ภายในสถานศึกษาที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตที่มนุษย์สร้างขึ้นทั้งกายภาพและสังคม การสอนและความสัมพันธ์ของบุคลากรในโรงเรียน ตลอดจนระบบต่างๆ และกิจกรรมอันมีผลที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการพัฒนาของนักเรียนทั้งในด้านทัศนคติและประสบการณ์ สอดคล้องกับ (กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์, 2555) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพจำเป็นเบื้องต้นที่สถานศึกษาควรจัดให้ผู้เรียนได้แก่ ห้องเรียนที่ไม่แออัด ห้องน้ำสะอาด โรงอาหารเพียงพอ พื้นที่พักผ่อนที่สะอาดปลอดภัยตามลำดับ โดยเน้นความสะอาด เรียบร้อย เป็นสำคัญ และจากการสำรวจสภาพสิ่งแวดล้อมในการเรียนการสอนของสถานศึกษาในเขตกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เรียนพอใจกับความสวยงามของสถานศึกษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย และอยากจะมาเรียนความเป็นต้นแบบที่ดีของสถานศึกษาจะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนมีนิสัยมีรสนิยมของความสะอาดและความเป็นระเบียบที่เป็นคุณลักษณะพื้นฐานของพลเมืองที่ดี และจะทำให้ผู้เรียนมีความสุข ใส่ใจกับการเรียน และใช้เวลากับการเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพบว่าความมีชื่อเสียงและการได้รับการยอมรับของสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งรูปธรรมและนามธรรม

สถานศึกษาที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคมจะมีสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาที่ดี ผู้สอนและผู้เรียนมีความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ (ธเนศ ขำเกิด, 2541) ที่กล่าวว่า บรรยากาศของโรงเรียนเป็นสภาวะอันเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน แล้วส่งผลต่อความรู้สึกของบุคคล เป็นสภาพการณ์ที่ไม่อาจมองเห็นหรือจับต้องได้แต่เป็นภาพสะท้อนทางความรู้สึกของบุคคล เมื่อคนปะทะกับสิ่งแวดล้อมแล้วเกิดความรู้สึกที่ดีก็เรียกว่า “บรรยากาศดี” ในทางตรงกันข้ามเมื่อคนปะทะกับสิ่งแวดล้อมแล้วเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีก็เรียกว่า “บรรยากาศไม่ดี” โรงเรียนที่มีบรรยากาศดีจะทำให้ทุกคนทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่และมีความสุข แต่ถ้าบรรยากาศไม่ดีทุกคนก็จะมีแต่ความระทมทุกข์ ไม่อยากมาเรียน ไม่มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและไม่มีความผูกพันกับโรงเรียน

2.3 ความผูกพันต่ออาจารย์ ส่งผล

ต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์เป็นบุคคลที่นักศึกษามีปฏิสัมพันธ์ด้วยมากที่สุดภายในวิทยาลัยและเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศด้านการเรียนการสอน คอยช่วยเหลือเมื่อนักศึกษามีปัญหา ประกอบกับการจัดการเรียนการสอนในวิทยาลัยจัดที่เป็นห้องเรียนขนาดเล็กทำให้อาจารย์และนักศึกษามีปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ส่งผลให้นักศึกษาและอาจารย์มีความผูกพันกันมากขึ้นด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและอาจารย์หากเป็นไปในทางที่ดี นักศึกษามีความเคารพ เชื่อถือ และมีความประทับใจในตัวอาจารย์ รวมถึงมีความเชื่อมั่นว่าอาจารย์มีความรู้ความสามารถ และสามารถเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำแก่นักศึกษาได้ ย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและส่งผลต่อความผูกพันต่ออาจารย์ด้วย ดังที่ (Tinto, 1997, p. 612 อ้างถึงในนันทกร หมีแสน, 2558,

น. 92) อธิบายว่าในการเรียนการสอนที่ดีอาจารย์ผู้สอนควรจะต้องมีลักษณะคล้ายกับการทำงานเป็นทีมและให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมเชิงรุกในการพัฒนาความรู้ของตนเองให้มากที่สุด โดยอาจารย์อาจสร้างบรรยากาศที่ทำนายด้วยการให้ความรู้เกี่ยวกับวิชาการแสวงหาความรู้ เพื่อให้นักศึกษาตัดสินใจเลือกกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตนเอง ประกอบกับหากนักศึกษามีความไว้วางใจ ความเคารพ ความน่าเชื่อถือ หรือมีความรู้สึกที่ดีในตัวอาจารย์แล้วย่อมทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เมื่อนักศึกษามีปัญหาจะนึกถึงอาจารย์เพื่อช่วยหาคำแนะนำหรือคำปรึกษาทั้งเรื่องการเรียนรู้และเรื่องส่วนตัว ความรู้สึกและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาจึงส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ (นักรบ หมี่แสน, 2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 - 4 ภาคปกติพบว่า ความสัมพันธ์กับอาจารย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยเป็นลำดับหก ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพที่ดีระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากในกระบวนการศึกษาและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสอนในระดับอุดมศึกษา (Ryans, 1960, p. 278-284 อ้างถึงในนักรบ หมี่แสน, 2558, น. 93) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของอาจารย์ที่ดีอย่างหนึ่งคือการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษา เช่น มีความเข้าใจนักศึกษาแสดงความเป็นเพื่อนช่วยเหลือปัญหาส่วนตัวเช่นเดียวกับปัญหาการเรียน ยกย่องชมเชยนักศึกษาที่ทำงานดี ยอมรับความสามารถและความเห็นของนักศึกษา ส่งเสริมและให้กำลังใจนักศึกษา เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

(Beck, 1970, p.11 อ้างถึงในนักรบ หมี่แสน, 2558, น. 93) พบว่า ผู้เรียนมีความต้องการให้ผู้สอนมีเมตตาจิตและให้ความอบอุ่น ถ้าผู้สอนตอบสนองความต้องการนั้นแล้วจะทำให้ผู้เรียนรับรู้ผู้สอนไปในทางที่ดีมีกำลังใจและได้รับความสำเร็จในการเรียน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (บงกช วงศ์หล่อสายชล, 2555) เรื่อง กลยุทธ์การสร้างความยึดมั่นผูกพันกับโรงเรียนของนักเรียนจากผลการวิเคราะห์เอสอีเอ็ม: การพัฒนาและการนำไปปฏิบัติ พบว่า ครูในกลุ่มทดลองใช้ทั้ง 3 กลยุทธ์เพื่อสร้างความยึดมั่นกับโรงเรียน ได้แก่ 1) การปลูกฝัง/พัฒนา 2) การกระตุ้น/ส่งเสริม 3.การสนับสนุน/อำนวยความสะดวก

2.4 ความผูกพันต่อเจ้าหน้าที่

ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะว่าเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยจะเป็นผู้ที่คอยให้บริการและช่วยเหลือแก่นักศึกษาในทุกกระบวนการระหว่างที่นักศึกษาอยู่ในวิทยาลัย โดยเริ่มตั้งแต่การสมัครเข้ามาเรียนนักศึกษาที่จะต้องติดต่อหรือสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รับสมัคร เมื่อเข้ามาศึกษาในวิทยาลัยแล้วนักศึกษาจะต้องการได้รับบริการด้านการศึกษา เช่น การลงทะเบียนเรียน การชำระเงินค่าลงทะเบียน การทำกิจกรรมนอกหลักสูตร การรับบริการและสวัสดิการต่างๆ รวมถึงการบริการด้านปัจจัยเกื้อหนุน เช่น ด้านเทคโนโลยี ห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งการดำเนินงานข้างต้นล้วนเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยทั้งสิ้นที่จะต้องคอยให้บริการและช่วยเหลือจนกว่านักศึกษาจะสำเร็จการศึกษา หากนักศึกษาได้รับบริการด้วยความเต็มใจ การช่วยเหลือที่ดีเกิดความประทับใจก็จะส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยโดยรวม ในทางตรงกันข้ามหากนักศึกษาได้รับบริการที่ไม่ดีจากเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัย นักศึกษาเกิดความไม่พึงพอใจและมีการร้องเรียน อาจส่งผลทำให้นักศึกษาไม่ความผูกพันต่อวิทยาลัยได้ ดังนั้น

เจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบริการแก่นักศึกษาให้เกิดความประทับใจ สอดคล้องกับจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล และการดำเนินการทางจรรยาบรรณ พ.ศ. 2552 ข้อ 9 บุคลากรมหาวิทยาลัยพึงมีจรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการ และสังคม ดังนี้ 1) ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป 2) ให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือนักศึกษาและสังคมอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเป็นธรรม เชื่อถือ มีน้ำใจ และใช้กิริยา วาจาที่สุภาพ หากไม่สามารถให้บริการได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ควรชี้แจงเหตุผลและแนะนำให้ติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ต่อไป 3) ละเว้นการเรียก รับ หรือยอมว่าจะรับ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้มาติดต่องาน หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น 4) ละเว้นการลวงละเมิดทางเพศหรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกับนักศึกษาซึ่งมิใช่คู่สมรสของตน โดยจะเป็นความยินยอมหรือไม่ก็ตาม รวมถึงแสดงท่าทีที่สื่อถึงการลวงละเมิดทางเพศต่อนักศึกษา ทั้งทางกาย และทางวาจาโดยเด็ดขาด 5) ละเว้นการเปิดเผย ความลับของนักศึกษา หรือผู้รับบริการที่ได้จากการ ปฏิบัติหน้าที่ในประเภทที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย แก่นักศึกษาและผู้รับบริการนั้น

2.5 ความผูกพันต่อรุ่นพี่รุ่นน้อง

ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัย นานาชาติในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจัดกิจกรรมที่มี นักศึกษา เป็นผู้จัด และรับผิดชอบ เป็นชั้นปี ยกตัวอย่าง เช่น รุ่นพี่ปีสองรับผิดชอบจัดกิจกรรม Welcoming-Unity Camp เพื่อต้อนรับนักศึกษา รุ่นน้องหรือนักศึกษาใหม่ในทุกภาคการศึกษา หรือนักศึกษา รุ่นน้องปีหนึ่งรับผิดชอบจัดกิจกรรมขอบคุณ

รุ่นพี่ (Thank you Party) หรือนักศึกษา รุ่นพี่ปีสามจัด กิจกรรมแสดงความยินดีให้กับรุ่นพี่ปีสี่ที่จะสำเร็จ การศึกษา เป็นต้น การทำกิจกรรมเช่นนี้ในนามของ ชั้นปีทำให้เกิดความสัมพันธ์แบบพี่น้อง (รุ่นพี่รุ่นน้อง) มีความรัก ความเชื่อถือและไว้วางใจต่อกัน เกิด ความรู้สึกฉันท์พี่น้องเกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดความผูกพันในสถาบันที่ทำให้นักศึกษา ได้มาพบเจอกัน จึงเกิดความผูกพันต่อวิทยาลัยใน ภาพรวม และมีความต้องการที่จะทำกิจกรรม บางอย่างเพื่อชื่อเสียงของวิทยาลัยด้วย

2.6 ความผูกพันต่อเพื่อน ส่งผลต่อ

ความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติใน ภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพื่อนหรือกลุ่มเพื่อนมีอิทธิพล ต่อทัศนคติ ความรู้สึก และพฤติกรรมของนักศึกษา เพราะชีวิตของนักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้เวลาอยู่กับ เพื่อนหรือกลุ่มเพื่อนตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัย ประกอบกับนักศึกษาส่วนใหญ่ของ วิทยาลัยจะเรียนรวมกับเพื่อนต่างสาขาวิชาหรือต่าง ชั้นปี ทำให้นักศึกษามีเพื่อนหรือกลุ่มเพื่อนที่ หลากหลาย รวมถึงการมีเพื่อนหรือกลุ่มเพื่อนที่มา จากการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น การทำกิจกรรม นอกหลักสูตรร่วมกัน การทบทวนบทเรียนด้วยกัน ในการชีวิตในวิทยาลัยด้วยกัน เป็นต้น การมีเพื่อน หรือกลุ่มเพื่อนทำให้นักศึกษาเกิดการยอมรับและ สามารถอยู่ในสังคมได้ หากนักศึกษามีเพื่อนใน วิทยาลัยที่สามารถเป็นที่ปรึกษาและไว้วางใจกันได้ มีน้ำใจและมีความจริงใจต่อกัน หรือสามารถหามิตร แท้ได้จากสังคมของนักศึกษาในวิทยาลัย ย่อมทำให้นักศึกษา นักถึงวิทยาลัยด้วยซึ่งเป็นสถานที่ที่ทำให้ ตนเองมาพบเพื่อนหรือสังคมของเพื่อนที่ดี หรือ หมายถึงความผูกพันระหว่างเพื่อนส่งผลให้เกิด ความรู้สึกผูกพันต่อสถาบันของตนนั่นเอง ซึ่ง สอดคล้องกับผลวิจัยของ (นักรบ หมี่แสน, 2558) ได้ ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัย

ธุรกิจบัณฑิตยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 ภาคปกติ พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของนักศึกษาที่สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือกลุ่ม เพื่อน (Peer group) มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักศึกษาเหล่านี้อยู่ในวัยใกล้เคียงกัน ดังที่ (Newcomb, 1962, p. 79 อ้างถึงใน นักรบ หมี่แสน, 2558, น. 89) กล่าวว่า กลุ่มเพื่อนจะมีอิทธิพลต่อ นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งในด้านเจตคติ ทักษะ 3. ความสามารถและบุคลิกภาพของนักศึกษาและ เป็น กลุ่มที่ก่อให้เกิดอิทธิพลภายนอกที่มีความสำคัญมาก ที่สุดต่อนักศึกษาในมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับ (Astin, 1993, p. 53 อ้างถึงใน นักรบ หมี่แสน, 2558, น. 89) ที่ได้สรุปว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนเป็นปัจจัยที่มีอำนาจสูงสุดในการปรับเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของนักศึกษาโดยการเรียนรู้ร่วมกันกับ กลุ่มเพื่อนจะช่วยให้นักศึกษาสามารถพัฒนาความ มี เอกลักษณะของกลุ่มและเรียนรู้วิธีการอยู่ร่วมกันที่จะ บำรุงการไปพร้อมกับการพัฒนาตนเองในด้าน สติปัญญาได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยความผูกพันของนักศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ พบว่า นักศึกษามีความผูกพันต่อ วิทยาลัยนานาชาติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามเพื่อให้ศึกษายังคงมีความผูกพันต่อ วิทยาลัยระดับมากหรือมากขึ้นอย่างยั่งยืน วิทยาลัยฯ ควรส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนางานในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาทั้ง กิจกรรมส่วนกลางและกิจกรรมของชมรมหรือสโมสร นักศึกษา ล้วนส่งผลต่อความผูกพัน ดังนั้นวิทยาลัยฯ ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม ตั้งแต่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เมื่อนักศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ สูงขึ้นจะส่งผลต่อความผูกพันเพิ่มขึ้นด้วย

2. ความสัมพันธ์ของกลุ่มเพื่อนและรุ่นพี่รุ่นน้องภายในวิทยาลัยมีผลต่อความผูกพัน ดังนั้นควร จัดกิจกรรมมีรูปแบบหลากหลาย และเน้นการทำงาน ร่วมกันระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง หรือการทำงานเป็นทีม

3. ความสัมพันธ์ที่ดีต่ออาจารย์ผู้สอนวิทยาลัย ส่งผลต่อความผูกพัน ดังนั้นอาจารย์มีบทบาทสำคัญ ในการสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียนและพร้อมที่จะ ช่วยเหลือนักศึกษาเมื่อมีปัญหา

4. วิทยาลัยฯ ควรจัดอบรมหรือให้ความรู้แก่ เจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมและ เต็มใจในการให้บริการเพื่อให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในการบริการและลดความไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิด จากการให้บริการของเจ้าหน้าที่

5. ด้านสภาพแวดล้อม วิทยาลัยฯ ควร พัฒนาสภาพแวดล้อมภายในทุกด้าน รวมถึง บรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น สภาพห้องเรียน พื้นที่นั่งพักผ่อนหรืออ่านหนังสือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีทันสมัยอุปกรณ์เพื่อ การศึกษา ควรจัดให้มีอย่างเพียงพอต่อจำนวน นักศึกษา รวมถึงด้านความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. วิทยาลัยฯ ควรส่งเสริมและสนับสนุนด้าน กิจกรรมพัฒนานักศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในด้านงบประมาณ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำกิจกรรมของนักศึกษา เช่น

สถานที่ ห้องชมรมต่างๆ เวลาในการทำกิจกรรมของนักศึกษา เป็นต้น การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมจะช่วยให้นักศึกษาได้มีโอกาสทำงานร่วมกันเป็นทีม เกิดความรักความสามัคคีหมู่คณะ และเกิดทักษะในการบริหารจัดการ ส่งผลต่อการพัฒนาของตัวนักศึกษาเองและสถาบันการศึกษาด้วย

2. วิทยาลัยฯ ควรกำหนดให้อาจารย์ผู้สอนผ่านการอบรมทักษะด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา เพื่อให้อาจารย์มีความรู้และเทคนิคต่างๆ ในการช่วยเหลือเมื่อนักศึกษามีปัญหาหรือนักศึกษาต้องการความช่วยเหลือ และส่งเสริมการทำหน้าที่ของอาจารย์ที่ดีมากกว่าการสอนในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว

3. วิทยาลัยฯ ควรกำหนดมาตรฐานของการให้บริการและการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4. วิทยาลัยฯ ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอน มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง สร้างความพึงพอใจต่อนักศึกษาและผู้ใช้บริการ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรมีการศึกษาระดับความผูกพันของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติในกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มเติม และควรมีการศึกษาความผูกพันอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาวิทยาลัยฯ รวมถึงการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ควรมีการศึกษาระดับความผูกพันของศิษย์เก่าวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลด้วย เนื่องจากกลุ่มศิษย์เก่าถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่งของวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

กฤษมนต์ วัฒนานรงค์ (2555). *เทคโนโลยีการศึกษาวิชาชีพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

จรัส พิมพ์. (2547). *การบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร*. ปรินิพนธ์ปริญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพมหานคร.

ธเนศ ขำเกิด. (2541). *องค์กรแห่งการเรียนรู้*. วารสารวิชาการ ปีที่ 1 ฉบับที่ 9 กันยายน, 2541.

นักรบ หนึ่งแสน. (2558). *ความผูกพันต่อองค์กรของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. ปริญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

บงกช วงศ์หล่อสายชล. (2555). *กลยุทธ์การสร้างความยึดมั่นผูกพันกับโรงเรียนของนักเรียนจากผลการวิเคราะห์เอสอีเอ็ม : การพัฒนาและการนำไปปฏิบัติ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ความสัมพันธ์ระหว่างครูและนักเรียนสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

มหาวิทยาลัยมหิดล. *ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดล และการดำเนินการทางจรรยาบรรณ พ.ศ.2552*.

- สานิตตา วงศ์สุระเศรษฐ์. (2551). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32. การค้นคว้าอิสระ* ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อรรวรรณ จุลวงษ์. (2555). *การศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความรู้สึกผูกพันต่อสถาบันการศึกษาของนักเรียนพยาบาลกองทัพบก. วารสารพยาบาลทหารบก ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (พ.ค.-ส.ค) 2555*
- Astin, A.W. (1971). *The college environment*. 2nd ed. New York : American council on education.
- Beck, E. (1970). *Perspective on World Education*. Wisconsin: Wm. C. Brown Company.
- Eggert, L.L., Thompson, E.A. Herting, J.R., Nicolas, L.J., & Dicker, B.G. (1994). Preventing adolescent drug abuse and high school dropout through an intensive school-based social network development program. *American Journal of Health Promotion*, 8:202-215.
- Spady, G. (1971). Dropout from Higher Education : Toward an Empirical Model. *Interchange*, 2(3), pp. 38-62.
- Gallagher, R. V., Evans, C. M., & Weiser, D. (2007). Social and individual predictors of substance use for Native American youth. *Journal of Child and Adolescent Substance Abuse*.
- Libbey , H. P. (2004). Measuring student relationships to school: Attachment, bonding, connectedness, and engagement . *Journal of School Health*.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*.
- Newcomb, M. (1962). Student Peer-Group Influence in Personality Factors on The College Campus. New York: Social Science Research Council.
- Ryans, G. (1960). *Characteristic of Teacher* Manasha. George Benta Company.
- Steers, M. & Porter, L.M. (1983). *Employee Commitment to Organization in Motivation & Work Behavior*. Third Edition. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Tinto, V. (1997, November/December). Classrooms as Communities : Exploring the Educational Character of Student Persistence. *Journal of Higher Education*, 68 (6), 599-623.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2 ed.). New York: Harper and Row.

การศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการดำเนินงาน พัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ในปี 2554 - 2558

A Study on the Problems, Obstacles and Solution in the Development of Mahidol-IR database in 2011 – 2015

สาวิตรี บุญपालิต
Sawitree Boonpalit

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR และ 2) หาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และผู้ดูแลระบบ มีดังนี้ 1. ขาดนโยบายที่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษรจากมหาวิทยาลัย 2. บุคลากรที่มีหน้าที่นำเข้าข้อมูลมีน้อย 3. ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านโปรแกรม DSpace 4. ต้องการเข้าร่วมฝึกอบรม/สัมมนาทั้งที่จัดในประเทศ และต่างประเทศ 5. ต้องการฝึกอบรม/ทบทวนการนำเข้าข้อมูลเพิ่มเติม 6. ไม่ได้ปฏิบัติงานนี้แบบต่อเนื่องทำให้ล้มและต้องทบทวนใหม่อยู่เสมอ 7. ไม่มีโอกาสในการพัฒนาฐานข้อมูลเนื่องจากมีงานประจำ

สำหรับข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR มีดังนี้ 1. ผลักดันให้มหาวิทยาลัยมีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร 2. เพิ่มบุคลากรให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง 3. กำหนดให้มีการจัดอบรม/สัมมนาภายในหน่วยงาน และส่งเข้าอบรม/สัมมนาทั้งที่จัดในประเทศ และต่างประเทศ 4. มอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูลถือปฏิบัติตามข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA) กับส่วนงานอย่างชัดเจนและมีการประเมินผลผู้ปฏิบัติงาน 5. จัดทำคู่มือการลงรายการฐานข้อมูล Mahidol-IR ด้วยมาตรฐานเมตาดาตาฉบับย่อที่เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยประหยัดเวลาในการนำเข้าข้อมูล

คำสำคัญ: ฐานข้อมูล Mahidol-IR คลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ทรัพยากรทางปัญญา

Abstract

This study was carried out with the aims to: 1) examine problems and obstacles in the process of Mahidol-IR database development; and 2) find out solutions to overcome the problems and obstacles in the development of the database.

Data revealed from the perspectives of organization administration, practitioners, and database administrators suggest that problems and obstacles found in the process of Mahidol-IR database development were: 1. a lack of formal document from the University to indicate the development of Mahidol-IR database as part of its policy; 2. an inadequate personnel assigned to take a responsibility for importing the data; 3. a lack of personnel with expertise in DSpace program; 4. an inadequate knowledge of personnel leading to the need of trainings/seminars both locally and abroad; 5. a need to update knowledge on the import of data into the database; 6. a lack of continuity and consistency of the work leading to inadequate experience of personnel to do the work efficiently; and 7. time consumption of routine workload taking up time for the database development.

Regarding solutions to the problems and obstacles, data indicate that to improve the process of Mahidol-IR database development there must be procedures to: 1 push forward the university administration to formally specify the development of Mahidol-IR database as a part of its policy; 2. recruit more personnel to specifically take a responsibility to develop the database; 3. organize relevant in-house trainings/seminars, and offer opportunities for responsible staff to attend trainings/seminars held both locally and abroad; 4. make it clear to the staff responsible for data import to hold the job as part of the performance agreement (PA) and of performance evaluation; 5 and prepare an operating manual with metadata standard to ensure a common understanding of users, which could facilitate and save time to import data.

Keywords: Mahidol-IR, Mahidol University Institutional Repository, Intellectual Property

หลักการและเหตุผล

หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลจัดทำโครงการพัฒนาระบบข้อมูลงานวิจัยและผลงานวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล = Mahidol University Institutional Repository (Mahidol-IR) เพื่อเป็นคลังจัดเก็บ รวบรวมผลงานวิจัย ผลงานวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร

มหาวิทยาลัยมหิดลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ให้บริการสารสนเทศซึ่งเป็นฐานภูมิปัญญาของมหาวิทยาลัยมหิดล แก่ผู้ต้องการค้นคว้าวิจัยในสาขาวิชาเดียวกันหรือบูรณาศาสตร์ และเป็นการเผยแพร่ผลงานวิชาการของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่ประจักษ์ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

ระยะเริ่มแรก จัดเก็บผลงานและประมวลผลด้วยโปรแกรม Greenstone เมื่อดำเนินโครงการได้ระยะหนึ่งประสบปัญหาในด้าน Server และข้อจำกัดบางประการของโปรแกรมจัดการข้อมูล จึงได้เปลี่ยนจากการใช้โปรแกรม Greenstone เป็นโปรแกรม DSpace จัดแบ่งผลงานวิจัยเป็น 6 กลุ่มสาขาวิชาหลักตามนโยบายมหาวิทยาลัยมหิดล คือ Arts and Humanities, Biomedicine, Engineering and IT, Life Sciences, Natural Sciences และ Social Sciences และแบ่งกลุ่มสาขาวิชาย่อย โดยห้องสมุดคณะรับผิดชอบนำเข้าข้อมูลผลงานวิจัยของคณะ/สถาบันนั้นๆ และบรรณารักษ์ฝ่าย/งานรับผิดชอบนำเข้าข้อมูลผลงานวิจัยของคณะ/สถาบันที่ไม่มีห้องสมุด มีการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาฐานข้อมูลงานวิจัยและผลงานวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการพัฒนาฐานข้อมูลคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลด้วยโปรแกรม DSpace รุ่น 1.6.2 บน Microsoft Windows 2003 Server (กฤษฎา แก้วผดุง, 2552) และคู่มือการลงรายการฐานข้อมูล Mahidol-IR ด้วยเมตาดาตา (อังคณา สุริวรรณ และคณะ, 2556) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานลงรายการข้อมูลจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับการลงรายการและการนำเข้าข้อมูลในฐานข้อมูลแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้และสามารถลงรายการผลงานวิชาการเข้าฐานข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา ผู้วิจัยได้รับแต่งตั้งตามคำสั่งมหาวิทยาลัยมหิดลที่ 3712/2555 เรื่อง แต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหาร (ระดับหัวหน้าหน่วยงานของส่วนงาน ที่มีใช้ภาควิชาหรือเทียบเท่าภาควิชา) ให้นางสาววิตรี บุญปาลิต เป็นหัวหน้างานเผยแพร่ผลงานวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยมอบหมายให้ดูแล รับผิดชอบโครงการพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ซึ่งเป็นโครงการหลักตามยุทธศาสตร์ของหอสมุด

และคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ได้เห็นปัญหาอุปสรรคในเรื่องของทิศทางที่ไม่ชัดเจนในการบริหารจัดการและการตัดสินใจร่วมเพื่อดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล รองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ กลุ่มที่ 2 ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ หัวหน้าห้องสมุด บรรณารักษ์ บุคลากรประจำฝ่าย/งาน/คณะ/สถาบัน ที่มีหน้าที่ในการนำข้อมูลเข้าฐานข้อมูล กลุ่มที่ 3 บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีหน้าที่ ดูแล พัฒนา ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล Mahidol-IR นอกจากนั้นได้พบว่าผลงานวิจัยสาขาต่างๆ ของคณะ สถาบันหลายแห่งที่นำเข้าในฐานข้อมูล Mahidol-IR มีจำนวนน้อย หลายสาขาไม่มีสถิติการนำเข้าผลงานเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้นำข้อเสนอแนะเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ตลอดจนพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยมหิดลและผู้สนใจทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR
2. เพื่อนำข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน

ขอบเขตและประชากรในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยจากผู้บริหารหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล หัวหน้าห้องสมุด บุคลากรผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูลเข้าฐานข้อมูลประจำฝ่ายงาน/คณะ/สถาบันในสังกัดและนอกสังกัดหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล และ

บุคลากรที่ดูแลระบบฐานข้อมูล Mahidol-IR โดยแยกประเด็นการศึกษาไว้ คือ

1. วิธีการดำเนินงานของบุคลากร
2. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงแก้ไข

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ประกอบด้วย

1.1 ผู้บริหาร จำนวน 4 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการหอสมุด และคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล รองผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและสารสนเทศ รองผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์

1.2 ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ หัวหน้าห้องสมุด บรรณารักษ์ บุคลากรผู้นำข้อมูลเข้าฐานข้อมูลประจำฝ่าย/งาน/คณะ/สถาบัน จำนวน 48 คน

1.3 บุคลากรที่ดูแลระบบฐานข้อมูล Mahidol-IR จำนวน 2 คน

เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย

แบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด

- ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร
- ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรที่ดูแล

ระบบฐานข้อมูล Mahidol-IR

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายงานด้วยค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. จำแนกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ และประเด็นที่ทำการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR แปลความหมายค่าเฉลี่ยตามเทคนิคของลิเคิร์ท (Likert's Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Scale) ดังนี้ 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 หมายถึง มีระดับความ

คิดเห็นมาก 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นน้อย 1 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่รวบรวมได้จำนวน 52 ชุด (ร้อยละ 96.30) จำแนกเป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารจำนวน 3 ชุด (ร้อยละ 75.00) แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานจำนวน 47 ชุด (ร้อยละ 97.92) และแบบสอบถามสำหรับบุคลากรที่ดูแลระบบฐานข้อมูล Mahidol-IR จำนวน 2 ชุด (ร้อยละ 100.00) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามกลุ่มประชากรต่างๆ ดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร

นโยบายการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า มีการกำหนดนโยบาย เป็นลายลักษณ์อักษร คือ กำหนดให้ทำเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA) กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องจึงเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายส่วนงานในการเป็นคลังความรู้ของมหาวิทยาลัย และหอสมุดจัดทำตามพันธกิจในฐานะที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ สำหรับในส่วนของมหาวิทยาลัยยังไม่ได้มีการกำหนดเป็นนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร

การพัฒนาบุคลากรที่ดำเนินงานฐานข้อมูล Mahidol-IR ผลการศึกษาพบว่ามีการพัฒนาบุคลากรที่ดำเนินงานฐานข้อมูล Mahidol-IR ดังนี้ จัดอบรม/สัมมนาให้ภายในหน่วยงาน รองลงมาคือ ส่งเข้าร่วมอบรม/สัมมนาที่จัดภายนอกหน่วยงาน และจัดในต่างประเทศ

ปัญหาในการดำเนินงานฐานข้อมูล Mahidol-IR ที่พบ ผลการศึกษาพบว่า ขาดทิศทางที่

ชัดเจนที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากมหาวิทยาลัย
รองลงมาเป็น ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ
ทางด้านโปรแกรม DSpace

การสนับสนุนการดำเนินงานฐานข้อมูล
Mahidol-IR ผลการศึกษาพบว่า หอสมุดและคลัง
ความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลมีการสนับสนุนการ
ดำเนินงานฐานข้อมูล Mahidol-IR ดังนี้ ช่วย
ประสานงานและสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับ
หน่วยงานภายใน ภายนอกมหาวิทยาลัยในระดับชาติ
และนานาชาติ รองลงมาเป็น ให้หอสมุดและคลัง
ความรู้ เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่งานวิจัย
ผลงานวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล
เสนออธิการบดีขอให้ขอกำหนด หรือข้อตกลงกับ
หน่วยงานของมหาวิทยาลัยมหิดลให้ส่งงานวิจัย
ผลงานวิชาการของบุคลากรที่เสร็จสิ้นแล้วทุกประเภท
ให้ห้องสมุดเก็บรวบรวมและให้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้บริหาร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การพัฒนาข้อมูล Mahidol-IR ต้อง
ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนและควรมีการ
ดำเนินการอย่างจริงจัง
2. บุคลากรของมหาวิทยาลัยควรรับทราบ
แนวทางการจัดทำฐานข้อมูล Mahidol-IR การ
ประสานงานจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรมีการดำเนินการ
อย่างครบถ้วนทุกห้องสมุด เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
จากทุกส่วนงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานควรแม่นยำและชัดเจนใน
การปฏิบัติงาน และยึดถือกฎ ระเบียบ เกณฑ์
ดำเนินการ และผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ และ
ปฏิบัติให้ถูกต้องตามแนวทางร่วมกัน
4. ผู้ที่รับผิดชอบเก็บข้อมูลหรือแสวงหา
ข้อมูลงานวิจัย ยังไม่ได้ทำเต็มที่ เพราะยังไม่เห็น
ความสำคัญของงานที่ตนทำ ต้องปรับทัศนคติในการ
ทำงานของทุกคน เพื่อความเจริญขององค์กร

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี
สถานะเป็นบรรณารักษ์จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ
40.40 รองลงมาเป็น ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด จำนวน 10
คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 หัวหน้าห้องสมุด จำนวน 7
คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 ตามลำดับ

สถานที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานที่ทำงานอยู่ที่ห้องสมุด
คณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ในสังกัดหอสมุดและคลัง
ความรู้ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10
รองลงมาเป็น หอสมุดกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็น
ร้อยละ 25.50 และห้องสมุดสังกัดคณะ/สถาบัน/
วิทยาลัยในมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 11 คน
คิดเป็นร้อยละ 23.40 ตามลำดับ

**จำนวนบุคลากรของงาน/ห้องสมุดที่มี
การดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR** ผล
การศึกษา พบว่า มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol -
IR อยู่ในหน่วยงาน 1 คน จำนวน 20 แห่ง คิดเป็น
ร้อยละ 42.55 รองลงมามีบุคลากร 2 คน จำนวน 17
แห่ง คิดเป็นร้อยละ 36.17 มีบุคลากรมากกว่า 5 คน
ขึ้นไป จำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.89 ตามลำดับ

2. การดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล

Mahidol-IR

**ความเหมาะสมของการจัดการ
ฐานข้อมูลด้วยการแบ่งกลุ่มสาขาวิชาหลักเป็น 6
กลุ่ม** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน
ใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสม จำนวน 38 คน คิดเป็น
ร้อยละ 80.85 รองลงมาเห็นว่าไม่เหมาะสม จำนวน 9
คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 โดยมีความเห็นว่าควรแบ่ง
ตามคณะ/สถาบัน ดีกว่าแบ่งตามกลุ่มสาขาวิชาหลัก

**การมอบหมายงานพัฒนาฐานข้อมูล
Mahidol-IR** ผลการศึกษาผลการศึกษาดังตารางที่ 1
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการมอบหมายงาน

พัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ดังนี้ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR เป็นงานรองพร้อมทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA) จำนวนใน PA 10 รายการ/เดือน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 36.17 จำนวนใน PA 30 รายการ/เดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 และจำนวนใน PA 20 รายการ/เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 รองลงมาคือ ได้รับมอบหมายให้

ปฏิบัติงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR เป็นงานรองโดยไม่ทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 ไม่ได้รับมอบหมาย แต่ได้รับคำขอความร่วมมือให้รวบรวมและนำเข้าข้อมูลเข้าฐานข้อมูล Mahidol-IR จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR เป็นงานหลัก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 การมอบหมายงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR

การมอบหมายงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR เป็นงานรองพร้อมทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า(PA)		
จำนวนใน PA 10 รายการ/เดือน	17	36.17
จำนวนใน PA 30 รายการ/เดือน	2	4.26
จำนวนใน PA 20 รายการ/เดือน	1	2.13
ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR เป็นงานรองโดยไม่ทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA)	13	27.66
ไม่ได้รับมอบหมาย แต่ได้รับคำขอความร่วมมือให้รวบรวมและนำเข้าข้อมูลเข้าฐานข้อมูล Mahidol-IR	11	23.40
ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR เป็นงานหลัก	5	10.64

การฝึกอบรมลงรายการตามมาตรฐานเมตาเดตา ผลการศึกษาดังตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ของบุคลากรในห้องสมุด ดังนี้ เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องเมตาเดตาเพื่อใช้ลงรายการข้อมูลผลงานวิชาการในฐานข้อมูล Mahidol-IR 1 ครั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 40.43 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 3 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 4 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องเมตาเดตาเพื่อใช้ลงรายการข้อมูลผลงานวิชาการในฐานข้อมูล Mahidol-IR จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 ตามลำดับ

การฝึกอบรมวิธีการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อนำเข้าข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ของบุคลากรในห้องสมุด ดังนี้ เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องวิธีการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อนำเข้าข้อมูลผลงานวิชาการในฐานข้อมูล Mahidol-IR 1 ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 3 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 4 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องวิธีการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อนำเข้าข้อมูลผลงานวิชาการในฐานข้อมูล Mahidol-IR จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 ตามลำดับ

การฝึกอบรมวิธีการใช้โปรแกรมเสริมอื่นๆ เพื่อนำเข้าข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงาน

พัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ของบุคลากร
ในห้องสมุด ดังนี้ เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องวิธีการใช้
โปรแกรมเสริมอื่นๆ เพื่อช่วยนำเข้าข้อมูลผลงาน
วิชาการในฐานข้อมูล Mahidol-IR 1 ครั้ง จำนวน 16
คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน

2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 และไม่เคยได้รับการ
ฝึกอบรมเรื่องวิธีการใช้โปรแกรมเสริมอื่นๆ เพื่อช่วย
นำเข้าข้อมูลผลงานวิชาการในฐานข้อมูล Mahidol-IR
จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR

การฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ของบุคลากรในห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องเมตาตาตาเพื่อใช้ลงรายการข้อมูลผลงานวิชาการใน ฐานข้อมูล Mahidol-IR		
1 ครั้ง	19	40.43
2 ครั้ง	12	25.53
3 ครั้ง	5	10.64
4 ครั้ง	2	4.26
ไม่เคย	9	19.15
รวม	47	100.00
เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องวิธีการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อนำเข้าข้อมูลผลงาน วิชาการในฐานข้อมูล Mahidol-IR		
1 ครั้ง	20	42.55
2 ครั้ง	11	23.40
3 ครั้ง	5	10.64
4 ครั้ง	2	4.26
ไม่เคย	9	19.15
รวม	47	100.00
เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องวิธีการใช้โปรแกรมเสริมอื่นๆ เพื่อช่วยนำเข้าข้อมูลผลงาน วิชาการในฐานข้อมูล Mahidol-IR		
1 ครั้ง	16	34.04
2 ครั้ง	2	4.26
ไม่เคย	29	61.70
รวม	47	100.00



การเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาที่
พบ ผลการศึกษาดังตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีการเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหา
ที่พบในการพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ดังนี้ เข้า
รับการฝึกอบรมที่จัดโดยหอสมุดและคลังความรู้ฯ
จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 80.85 รองลงมาคือ

ดูตัวอย่างการทำรายการจากระเบียบที่มีอยู่ใน
ฐานข้อมูล Mahidol-IR จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ
59.57 ศึกษาด้วยตนเองจากคู่มือการลงรายการด้วย
มาตรฐานเมตาตาตาและการใช้โปรแกรม DSpace
จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาที่พบ

การเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาที่พบในการพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR	จำนวน	ร้อยละ
เข้ารับการฝึกอบรมที่จัดโดยหอสมุดและคลังความรู้ฯ	38	80.85
ดูตัวอย่างการทำรายการจากระเบียบที่มีอยู่ในฐานข้อมูล Mahidol-IR	28	59.57
ศึกษาด้วยตนเองจากคู่มือการลงรายการด้วยมาตรฐานเมตาตาตาและการใช้โปรแกรม DSpace	26	55.32
สอบถามจากบุคลากรในฝ่ายคลังความรู้ (หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน)	21	44.68
เรียนรู้จากคำบอกเล่าหรืออธิบายจากหัวหน้า/เพื่อนร่วมงาน	18	38.30
เรียนรู้จากคณะทำงานพัฒนาฐานข้อมูลงานวิจัยและผลงานวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล	14	29.79
เรียนรู้และตัดสินใจด้วยตนเอง	10	21.28
ขอเข้ารับการฝึกอบรมแบบใกล้ชิดจากหัวหน้างานเผยแพร่ผลงานวิชาการของมหาวิทยาลัย	7	14.89
สอบถามจากบุคลากรหน่วยงานอื่น	3	6.38
ได้รับการส่งเข้าฝึกอบรม/สัมมนาจากหน่วยงานภายนอก	2	4.26
ได้รับการส่งไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก	2	4.26
อื่นๆ	1	2.13

วิธีการรวบรวมหรือสืบค้นงานวิจัยและผลงานวิชาการของบุคลากร ผลการศึกษาดัง
 ตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรวบรวมหรือสืบค้นงานวิจัยและผลงานวิชาการของบุคลากร
 ดังนี้ สืบค้นจากฐานข้อมูล MULINET ด้วย OPAC จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 74.47 รองลงมาคือ
 สืบค้นจากเว็บไซต์ของส่วนงาน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 สืบค้นจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 48.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 วิธีการรวบรวมหรือสืบค้นงานวิจัยและผลงานวิชาการของบุคลากร

วิธีการรวบรวมหรือสืบค้นงานวิจัยและผลงานวิชาการของบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
สืบค้นจากฐานข้อมูล MULINET ด้วย OPAC	35	74.47
สืบค้นจากเว็บไซต์ของส่วนงาน	26	55.32
สืบค้นจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	23	48.94
สืบค้นจาก Search Engine ต่าง ๆ	19	40.43
สืบค้นจากแหล่งข้อมูลบนเว็บไซต์สมาคมทางวิชาชีพ เช่น วารสารสมาคมวิชาชีพ รายงานการวิจัย เป็นต้น	15	31.91
สืบค้นจากเครื่องมือชี้แหล่ง เช่น หนังสือรวบรวมผลงานวิจัย รายงานการประชุม/สัมมนา รายงานประจำปี	15	31.91
ขอความร่วมมือ/ความอนุเคราะห์รายชื่อผลงานบุคลากรจากหน่วยงานในส่วนงานที่ปฏิบัติงานอยู่	11	23.40
ขอความอนุเคราะห์เอกสารต้นฉบับจากเจ้าของผลงานในส่วนงานที่ปฏิบัติงานอยู่	10	21.28
ประชาสัมพันธ์แจ้งให้บุคลากรของส่วนงานที่ปฏิบัติงานอยู่นำส่งเอกสารผลงานให้	8	17.02

ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาดังตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานต่างๆ มากน้อย ดังนี้

1. สืบค้นเอกสารผลงานของบุคลากร ไม่แน่นอนแล้วแต่ว่างจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 31.91 รองลงมาคือ เดือนละ 2 - 3 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 ไม่ได้ทำ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 ตามลำดับ

2. สแกนเอกสารทำเป็นไฟล์ดิจิทัล ไม่ได้ทำ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 รองลงมาคือ ไม่แน่นอนแล้วแต่ว่าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 ตามลำดับ

3. ตกแต่งเอกสารดิจิทัลที่สแกนแล้วให้สวยงามพร้อมใช้งาน ไม่ได้ทำ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.06 รองลงมาคือ ไม่แน่นอนแล้วแต่ว่าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 ตามลำดับ

4. นำเข้าข้อมูลผลงานตามมาตรฐานเมตาตาตาเข้าฐานฯ ไม่แน่นอนแล้วแต่ว่างจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 ไม่ได้ทำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 ตามลำดับ

5. ตรวจสอบ/แก้ไขปรับปรุงข้อมูลในฐานฯ ไม่ได้ทำ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 29.79 รองลงมาคือ ไม่แน่นอนแล้วแต่ว่าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 ตามลำดับ

6. จัดทำรายงานสถิติการนำเข้าฐานข้อมูลรายเดือน ไม่ได้ทำ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 40.43 รองลงมาคือ เดือนละครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 ไม่แน่นอนแล้วแต่ว่าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77 ตามลำดับ

7. จัดเก็บ file ข้อมูลฉบับเต็ม ไม่ได้ทำ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 รองลงมาคือ ไม่แน่นอนแล้วแต่ว่าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 ตามลำดับ

8. ทำรายการชื่อ file ที่นำเข้าแล้ว ไม่แน่นอนแล้วแต่ว่าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ

23.40 รองลงมาคือ เดือนละครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77 ตามลำดับ

9. ทำรายชื่อบุคลากรและภาควิชาของส่วนงานที่รับผิดชอบนำเข้าข้อมูล ไม่ได้ทำ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมาคือ ไม่แน่นอนแล้วแต่ว่าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 ตามลำดับ



ตารางที่ 5 ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

งานที่ปฏิบัติ	ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (จำนวน/ร้อยละ)									รวม
	ทุกวัน	4 – 5 วัน/ สัปดาห์	2 – 3 วัน/ สัปดาห์	1 วัน/ สัปดาห์	3 ชม./ สัปดาห์	เดือนละ 2 - 3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	ไม่แน่นอน แล้วแต่ว่าง	ไม่ได้ทำ	
สืบค้นเอกสารผลงานของบุคลากร	2 (4.26)	1 (2.13)	5 (10.64)	1 (2.13)	0	10 (21.28)	2 (4.26)	15 (31.91)	9 (19.15)	45
สแกนเอกสารทำเป็นไฟล์ดิจิทัล	0	0	1 (2.13)	1 (2.13)	0	2 (4.26)	1 (2.13)	11 (23.40)	20 (42.55)	36
ตกแต่งเอกสารดิจิทัลที่สแกนแล้วให้ สวยงามพร้อมใช้งาน	0	0	1 (2.13)	1 (2.13)	0	0	2 (4.26)	5 (10.64)	24 (51.06)	33
บันทึกข้อมูลผลงานตามมาตรฐานเมตาดา ตาเข้าฐานฯ	2 (4.26)	0	2 (4.26)	5 (10.64)	0	5 (10.64)	4 (8.51)	13 (27.66)	11 (23.40)	42
ตรวจสอบ/แก้ไขปรับปรุงข้อมูลในฐานฯ	3 (6.38)	0	2 (4.26)	1 (2.13)	1 (2.13)	4 (8.51)	8 (17.02)	9 (19.15)	14 (29.79)	42
จัดทำรายงานสถิติการนำเข้าฐานข้อมูล รายเดือน	1 (2.13)	0	1 (2.13)	0	1 (2.13)	1 (2.13)	8 (17.02)	6 (12.77)	19 (40.43)	37
จัดเก็บ file ข้อมูลฉบับเต็ม	1 (2.13)	0	1 (2.13)	1 (2.13)	1 (2.13)	3 (6.38)	7 (14.89)	12 (25.53)	13 (27.66)	39
ทำรายการชื่อ file ที่บันทึกแล้ว	1 (2.13)	0	1 (2.13)	1 (2.13)	1 (2.13)	3 (6.38)	6 (12.77)	11 (23.40)	16 (34.04)	40
ทำรายชื่อบุคลากรและภาควิชาของส่วน งานที่รับผิดชอบนำเข้าข้อมูล	0	0	0	1 (2.13)	1 (2.13)	1 (2.13)	3 (6.38)	7 (14.89)	22 (46.15)	35

เวลาในการนำเข้าสู่ข้อมูลเมตาตาตาและแนบไฟล์เอกสารดิจิทัล 1 ระเบียบเข้าฐาน ผลการศึกษาดังตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้เวลาในการนำเข้าสู่ข้อมูลเมตาตาตาและแนบไฟล์เอกสารดิจิทัล 1 ระเบียบเข้าฐานฯ ดังนี้ 26 - 30 นาที จำนวน

10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 รองลงมาคือ 16 - 20 นาที จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 มากกว่า 31 นาที จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 เวลาในการนำเข้าสู่ข้อมูลเมตาตาตาและแนบไฟล์เอกสารดิจิทัล 1 ระเบียบเข้าฐานฯ

เวลาในการนำเข้าสู่ข้อมูลเมตาตาตาและแนบไฟล์เอกสารดิจิทัล 1 ระเบียบเข้าฐานฯ	จำนวน	ร้อยละ
26 - 30 นาที	10	21.28
16 - 20 นาที	9	19.15
มากกว่า 31 นาที	8	17.02
6 - 10 นาที	7	14.89
11 - 15 นาที	4	8.51
21 - 25 นาที	3	6.38
1 - 5 นาที	1	2.13
อื่นๆ	5	10.64
รวม	47	100.00

ประสบปัญหาและอุปสรรค ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 7 พบว่า การประสบปัญหาในการพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.28$, $SD = 1.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ต้องการการฝึกอบรม/ทบทวนเพิ่มเติม ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 1.25$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ไม่ได้ปฏิบัติงานนี้แบบต่อเนื่องทำให้ลืมนำและต้อง

ทบทวนใหม่อยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.91$, $SD = 1.44$) อยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีโอกาสในการพัฒนาฐานข้อมูลเนื่องจากมีงานประจำ ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 1.62$) อยู่ในระดับปานกลาง ความร่วมมือจากส่วนงานในการรวบรวมผลงานวิชาการของบุคลากร ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 1.42$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 7 รายการปัญหาและอุปสรรค

รายการปัญหาและอุปสรรค	$\bar{X}$	SD	ระดับปัญหา
1. นโยบายการพัฒนาฐานข้อมูลไม่ชัดเจน	2.61	1.21	ปานกลาง
2. การสืบค้น/รวบรวมเอกสารผลงานวิชาการฯ	2.45	1.04	น้อย
3. ความร่วมมือจากส่วนงานในการรวบรวมผลงานวิชาการของบุคลากร	2.81	1.42	ปานกลาง
4. ความมั่นใจต่อทีมงานที่บริหารจัดการฐานข้อมูล	2.42	1.04	น้อย
5. ความมั่นใจในการเก็บรักษาข้อมูลในฐานฯ	2.30	1.28	น้อย
6. สิทธิ์ในการเข้าปฏิบัติงานในระบบเป็นเพียงผู้บันทึกข้อมูลเข้า (Submitter)	1.83	1.52	น้อย

รายการปัญหาและอุปสรรค	$\bar{X}$	SD	ระดับปัญหา
7. ความรู้ในสิทธิของเจ้าของผลงาน	2.47	1.57	น้อย
8. ความรู้ในสิทธิของการให้บริการ	2.45	1.50	น้อย
9. ความรู้ในสิทธิของการเผยแพร่ข้อมูล เช่น Fair use, license, creative common	2.59	1.33	ปานกลาง
10. จัดแยกประเภท/หมวดหมู่เอกสารไม่ได้	2.00	1.32	น้อย
11. ไม่มีความรู้ในการเตรียม/การจัดการไฟล์เอกสารดิจิทัล	1.87	1.41	น้อย
12. ไม่มีความรู้ในการลงรายการด้วยเมตาตาตา	1.70	1.16	น้อย
13. ไม่ได้รับการฝึกอบรม/ให้ความรู้ในการปฏิบัติงาน	1.32	1.30	น้อย
14. เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่พร้อม/ไม่เพียงพอ	1.68	1.29	น้อย
15. การสืบค้นข้อมูลในฐาน	2.04	1.22	น้อย
16. ไม่ได้รับการสนับสนุนด้านเวลาจากผู้บังคับบัญชา	1.72	1.53	น้อย
17. ไม่มีโอกาสในการพัฒนาฐานข้อมูลเนื่องจากมีงานประจำ	2.81	1.62	ปานกลาง
18. ไม่ได้ปฏิบัติงานนี้แบบต่อเนื่องทำให้ลืมและต้องทบทวนใหม่อยู่เสมอ	2.91	1.44	ปานกลาง
19. การลงรายการด้วยเมตาตาตาใช้เวลามาก	2.72	1.26	ปานกลาง
20. คู่มือการลงรายการด้วยเมตาตาตาไม่ชัดเจน	2.25	1.24	น้อย
21. คู่มือการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อบันทึกข้อมูลไม่ชัดเจน	2.06	1.29	น้อย
22. ต้องการการฝึกอบรม/ทบทวนเพิ่มเติม	3.04	1.25	ปานกลาง
23. ต้องการไปศึกษาดูงานเพิ่มเติม	2.38	1.45	น้อย
24. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานนี้ไม่เพียงพอ	2.57	1.57	ปานกลาง
25. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับผิดชอบดูแลฐานข้อมูล	1.83	1.34	น้อย
26. ขาดแรงจูงใจให้พัฒนาฐานข้อมูล	2.40	1.38	น้อย
รวม	2.28	1.35	น้อย

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

1. ควรจะมีการส่งเสริมและกระตุ้นให้ทุกฝ่าย/งานเห็นความสำคัญของ Mahidol-IR
2. ปรับปรุงคู่มือการลงรายการด้วยเมตาตาตาให้เป็นปัจจุบัน
3. ปรับชื่อของคณะ/มหาวิทยาลัยให้ขึ้นมาแทนการแบ่งเป็นสาขา 6 สาขา เพื่อให้แต่ละคณะ/

วิทยาลัยได้เข้าถึงข้อมูลของตนเองได้ง่ายขึ้น

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม
5. ควรจัดให้มีการอบรมทบทวนความรู้และการลงข้อมูลต่างๆอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน
6. ควรมีการให้บริการ แจ้งข้อผิดพลาด เมื่อพบเห็นข้อผิดพลาดในแต่ละรายการ เช่น พิมพ์ผิด

ข้อมูลไม่ครบ การเชื่อมโยงไฟล์ผิด เป็นต้น

กลุ่มบุคลากรที่ดูแลระบบฐานข้อมูล

Mahidol-IR

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะเป็น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมที่ใช้จัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR 0 - 3 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 3.1 - 6 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

2. การดำเนินงานพัฒนาโปรแกรม DSpace

การมอบหมายงานให้พัฒนาโปรแกรม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการมอบหมายงานให้พัฒนาโปรแกรมที่ใช้จัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR ดังนี้ ได้รับมอบหมายให้พัฒนาโปรแกรมที่ใช้จัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR เป็นงานรองพร้อมทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และได้รับ

มอบหมายให้พัฒนาโปรแกรมที่ใช้จัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR เป็นงานรองโดยไม่ทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

การฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาโปรแกรมที่ใช้จัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR ผลการศึกษาดังตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาโปรแกรมที่ใช้จัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR ดังนี้ เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องวิธีการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อสร้างฐานข้อมูล Mahidol-IR จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องวิธีการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อสร้างฐานข้อมูล Mahidol-IR จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องการปรับแต่งฟังก์ชันการใช้งานในฐานข้อมูล Mahidol-IR (เช่น การปรับแต่งฟังก์ชันเรียกดูสถิติการใช้งาน การรายงานผล การเพิ่มคำสั่งในแบบกรอกเมตาตาตา เป็นต้น) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 8 การฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาโปรแกรมที่ใช้จัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR

การฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาโปรแกรมที่ใช้จัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการฝึกอบรมเรื่องวิธีการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อสร้างฐานข้อมูล Mahidol-IR		
เคย (1 ครั้ง)	1	50.00
ไม่เคย	1	50.00
รวม	2	100.00
ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการปรับแต่งฟังก์ชันการใช้งานในฐานข้อมูล Mahidol-IR หรือไม่ (เช่น การปรับแต่งฟังก์ชันเรียกดูสถิติการใช้งาน การรายงานผล การเพิ่มคำสั่งในแบบกรอกเมตาตาตา เป็นต้น)		
ไม่เคย	2	100.00
รวม	2	100.00

การสำรวจข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการสำรวจข้อมูลของฐานข้อมูล Mahidol-IR ดังนี้ สำรวจข้อมูลในเซิร์ฟเวอร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ สำรวจข้อมูลในฐานข้อมูลสำรอง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 สำรวจข้อมูลในฮาร์ดดิสก์แบบต่อภายนอก (External Harddisk) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

การเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาที่พบ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาที่พบในการพัฒนาโปรแกรมที่ใช้จัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR ดังนี้ ศึกษาและทดลองด้วยตนเองจากคู่มือการใช้งานโปรแกรม Dspace จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ดูตัวอย่างหน่วยงานอื่นที่ใช้โปรแกรมเดียวกัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

เวลาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการโปรแกรม DSpace ผลการศึกษาดังตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการโปรแกรม DSpace ดังนี้ ศึกษาคู่มือการใช้งานโปรแกรม 2 - 3 วัน/สัปดาห์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 1 วัน/สัปดาห์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตรวจสอบ/แก้ไขปรับปรุง 2-3 วัน/สัปดาห์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 3 ชม./สัปดาห์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ทดลองสร้างฟังก์ชันการใช้งาน 1 วัน/สัปดาห์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ศึกษาฟังก์ชันการใช้งาน, ปรับแต่งฟังก์ชันการใช้งาน, ทดสอบการใช้งานฟังก์ชัน, สำรวจข้อมูล 2 - 3 วัน/สัปดาห์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการโปรแกรม DSpace

งานที่ปฏิบัติ	ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (จำนวนร้อยละ)			รวม
	2 - 3 วัน/สัปดาห์	1 วัน/สัปดาห์	3 ชม./สัปดาห์	
ศึกษาคู่มือการใช้งานโปรแกรม	1 (50.00)	1 (50.00)		2
ตรวจสอบ/แก้ไขปรับปรุง	1 (50.00)		1 (50.00)	2
ศึกษาฟังก์ชันการใช้งาน	1 (50.00)			1
ทดลองสร้างฟังก์ชันการใช้งาน		1 (50.00)		1
ปรับแต่งฟังก์ชันการใช้งาน	1 (50.00)			1
ทดสอบการใช้งานฟังก์ชัน	1 (50.00)			1
สำรวจข้อมูล	1 (50.00)			1

ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการโปรแกรม DSpace

ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 10 พบว่า ปัญหาในการดูแล จัดการโปรแกรมที่ดำเนินการฐานข้อมูล Mahidol-IR อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหา

เรื่องบุคลากรผู้ปฏิบัติงานนี้ไม่เพียงพอ และการปรับแต่ง ปรับใช้ฟังก์ชันในโปรแกรม สูงที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, $SD = 0.00$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความร่วมมือจากส่วนงานในการพัฒนาโปรแกรม, ความมั่นใจในการรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดจากการให้บริการฐานข้อมูล, ไม่ได้รับการฝึกอบรม/ให้ความรู้

แก่ผู้ปฏิบัติงาน , ไม่มีโอกาสในการพัฒนาฐานข้อมูลแบบต่อเนื่องเนื่องจากมีภาระงานประจำอื่นๆ ($\bar{X}$ = 4.50 , SD = 0.71) อยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการไปศึกษาดูงานเพิ่มเติม ($\bar{X}$ = 4.00 , SD = 0.00) อยู่ในระดับมาก นโยบายการพัฒนาฐานข้อมูลไม่ชัดเจน , แผนการดำเนินงานพัฒนาโปรแกรมไม่ชัดเจน , ความมั่นใจต่อทีมงานที่บริหารจัดการฐานข้อมูล , การควบคุมสิทธิในการเข้าปฏิบัติงานในระบบ , การควบคุมสิทธิในการเข้าใช้บริการฐานข้อมูล , เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่พร้อม/ไม่เพียงพอ , ต้องการไปศึกษา

ดูงานเพิ่มเติม ($\bar{X}$ = 4.00 , SD = 1.41) อยู่ในระดับมาก ต้องการการฝึกอบรม/ทบทวนเพิ่มเติม , ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับผิดชอบดูแลฐานข้อมูล , ขาดแรงจูงใจให้พัฒนาฐานข้อมูล ($\bar{X}$ = 3.50 , SD = 0.71) อยู่ในระดับมาก คู่มือการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อนำเข้าข้อมูลไม่ชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.50 , SD = 2.12) อยู่ในระดับมาก และ ไม่ได้รับการสนับสนุนด้านเวลาจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 3.00 , SD = 0.00) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของระดับปัญหาและอุปสรรค

รายการปัญหาและอุปสรรค	$\bar{X}$	SD	ระดับปัญหา
1. นโยบายการพัฒนาฐานข้อมูลไม่ชัดเจน	4.00	1.41	มาก
2. แผนการดำเนินงานพัฒนาโปรแกรมไม่ชัดเจน	4.00	1.41	มาก
3. ความร่วมมือจากส่วนงานในการพัฒนาโปรแกรม	4.50	0.71	มากที่สุด
4. การปรับแต่ง ปรับใช้ฟังก์ชันในโปรแกรม	5.00	0.00	มากที่สุด
5. ความมั่นใจต่อทีมงานที่บริหารจัดการฐานข้อมูล	4.00	1.41	มาก
6. การควบคุมสิทธิในการเข้าปฏิบัติงานในระบบ	4.00	1.41	มาก
7. การควบคุมสิทธิในการเข้าใช้บริการฐานข้อมูล	4.00	1.41	มาก
8. ความมั่นใจในการรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดจากการให้บริการฐานข้อมูล	4.50	0.71	มากที่สุด
9. ไม่ได้รับการฝึกอบรม/ให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	4.50	0.71	มากที่สุด
10. ความมั่นใจในการเก็บรักษาข้อมูลในฐานฯ	4.00	1.41	มาก
11. เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่พร้อม/ไม่เพียงพอ	4.00	1.41	มาก
12. เมนูการสืบค้นหายโดยไม่ทราบสาเหตุ	4.00	0.00	มาก
13. ไม่ได้รับการสนับสนุนด้านเวลาจากผู้บังคับบัญชา	3.00	0.00	ปานกลาง
14. ไม่มีโอกาสในการพัฒนาฐานข้อมูลแบบต่อเนื่องเนื่องจากมีภาระงานประจำอื่นๆ	4.50	0.71	มากที่สุด
15. คู่มือการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อนำเข้าข้อมูลไม่ชัดเจน	3.50	2.12	มาก
16. ต้องการการฝึกอบรม/ทบทวนเพิ่มเติม	3.50	0.71	มาก
17. ต้องการไปศึกษาดูงานเพิ่มเติม	4.00	1.41	มาก
18. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานนี้ไม่เพียงพอ	5.00	0.00	มากที่สุด
19. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับผิดชอบดูแลฐานข้อมูล	3.50	0.71	มาก

รายการปัญหาและอุปสรรค	$\bar{X}$	SD	ระดับปัญหา
20. ขาดแรงจูงใจให้พัฒนาฐานข้อมูล	3.50	0.71	มาก
รวม	4.05	0.92	มาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้

1. ขาดแคลนบุคลากรและทีมงานในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการทำงานของโปรแกรม DSpace
2. มีเวลาไม่เพียงพอต่อการแก้ไขทดสอบการทำงานของโปรแกรม
3. ขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้คำปรึกษา เมื่อพบปัญหาการทำงานของโปรแกรม
4. การปรับแต่ง ทดสอบ แก้ไขการทำงานของโปรแกรมในแต่ละส่วน ใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาค่อนข้างนาน (บาง Function เป็นสัปดาห์หรือเป็นเดือน)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร

นโยบายการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR พบว่า มีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทำเป็นข้อตกลงในการปฏิบัติงาน จึงเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายส่วนงานในการเป็นคลังความรู้ของมหาวิทยาลัย และ หอสมุดจัดทำตามพันธกิจในฐานะที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ สำหรับในส่วนของมหาวิทยาลัยยังไม่ได้กำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน แต่ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์การวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2552 - 2555 นโยบายด้านส่งเสริมการวิจัย (มหาวิทยาลัยมหิดล, สำนักงานอธิการบดี,

2552) คือ นโยบายด้านส่งเสริมการวิจัยเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการในสาขาต่างๆ โดยดำเนินการสนับสนุนให้พัฒนาระบบการสื่อสารและการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานและนวัตกรรมการวิจัยสู่สาธารณชน ให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ และมีปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2559 – 2562 (มหาวิทยาลัยมหิดล, สำนักงานอธิการบดี, 2559) อยู่ภายใต้แผนกลยุทธ์ด้านที่เกี่ยวข้อง คือ กลยุทธ์พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถส่งเสริม การดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ แตกต่างกับคลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สอดคล้องกับ (วราพินธ์ กุลกาญจนาภิบาล, 2553) กล่าวว่าคลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หรือ PSU Knowledge Bank ที่เกิดขึ้นจากแนวคิดของอธิการบดีมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานของโครงการให้เป็นรูปธรรม และยังมีความสอดคล้องกับ (Klungthanaboon et al., 2012), (กุลลวัฒน์ คงประดิษฐ์, 2557) (ศศิธร ดิณะมาศ และ สมาน ลอยฟ้า, 2556) ที่ได้กล่าวไว้ว่า คลังปัญญาสถาบันจะประสบผลสำเร็จต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนจากมหาวิทยาลัย การประสานงานของห้องสมุดกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และเจ้าของผลงานควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนจากทุกส่วนงาน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานควรหมั่นบำรุงและชัดเจนในการปฏิบัติงาน และยึดถือกฎระเบียบ เกณฑ์ดำเนินการ และผลักดันให้

ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ และปฏิบัติให้ถูกต้องตามแนวทางร่วมกัน

การพัฒนาบุคลากรที่ดำเนินงานฐานข้อมูล Mahidol-IR กำหนดให้มีการจัดอบรม/สัมมนาภายในหน่วยงาน รวมถึงส่งเข้าร่วมอบรม/สัมมนาที่จัดในประเทศและต่างประเทศซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Gozetti, 2006) ที่ได้กล่าวไว้ว่าต้องมีการพัฒนาบุคลากรโดยส่งเข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ปัญหาในการดำเนินงานฐานข้อมูล Mahidol-IR หลักใหญ่ในมุมมองของผู้บริหารคือ ขาดนโยบายที่ชัดเจนจากมหาวิทยาลัยควรให้มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบรวบรวม จัดเก็บและเผยแพร่ผลงานวิชาการของบุคลากรที่มีคุณค่าให้จัดเก็บอยู่ในที่เดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมถึงการส่งมอบผลงานของทุกส่วนงานให้หน่วยงานกลาง การสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงาน และขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านโปรแกรม DSpace ที่จะพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมให้ตอบสนองความต้องการใช้งาน สอดคล้องกับ (Sterman, 2014), (อนุรักษ์ อยู่วัง และ พิมพ์วิภา ไพ เปรมสมิทธิ์, 2556) ที่กล่าวไว้ในรายงานผลการสำรวจว่ามีการขาดแคลนบุคลากรในการดำเนินงาน และไม่มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

การสนับสนุนการดำเนินงานฐานข้อมูล Mahidol-IR ผู้บริหารมีส่วนช่วยประสานงานและสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในภายนอกมหาวิทยาลัยในระดับชาติและนานาชาติ โดยเข้าร่วมเป็นเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUNILo-Libraries of ASEAN University Network) (เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUNILo - Libraries of ASEAN University Network) ให้ ห อ ส ม ด และ ค ล ง ค ว ม ร ู้ มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่

งานวิจัย ผลงานวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงช่วยผลักดันมหาวิทยาลัยขอให้กำหนดเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดลในการเผยแพร่ผลงานและนวัตกรรมการวิจัยของคณะสถาบัน วิทยาลัย ศูนย์ สู่สาธารณชนให้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR ส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์ และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ของคณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ในสังกัดหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล และเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างห้องสมุด ฝ่าย งานของหน่วยงาน สอดคล้องกับ (Wyk & Mostert, 2012) และ (เปรมฤดี แทนมาลา, 2554) กล่าวไว้ว่าการจัดทำคลังปัญญาเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายงาน ไม่มีบุคลากรด้านนี้โดยตรง นอกจากนั้นยังมีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR เป็นงานโครงการตามยุทธศาสตร์ของหอสมุดนอกเหนือจากงานประจำพร้อมทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA)

ในด้านความเหมาะสมของการจัดการฐานข้อมูลด้วยการแบ่งกลุ่มสาขาวิชาหลักเป็น 6 กลุ่ม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความเหมาะสม มีผู้ที่เห็นว่าไม่เหมาะสม เสนอว่าควรแบ่งตามคณะ/สถาบัน เพื่อความสะดวกของห้องสมุดที่รับผิดชอบนำเข้าและการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ (Klungthanaboon et al., 2012), (วัชรวิ เพ็ชรวงษ์ และกุลธิดา ท้วมสุข, 2554) ที่กล่าวถึงการจัดแบ่งโครงสร้างชุมชนวิชาการมักจัดกลุ่มตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัยที่แบ่งตามคณะ สถาบัน วิทยาลัย ศูนย์ ที่เป็นกลุ่มผู้ผลิตสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

ผู้มีหน้าที่นำเข้าข้อมูลเคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องเมตาดาตาและวิธีการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อใช้ลงรายการข้อมูลผลงานวิชาการใน

ฐานข้อมูล Mahidol-IR 1-2 ครั้ง ในการดำเนินการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อเตรียมนำข้อมูลเข้าฐาน การนำเข้าข้อมูล ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุง ทำรายงานสถิติ ส่วนใหญ่ไม่แน่นอนแล้วแต่ว่าง รวมถึงไม่ได้ทำ และการใช้เวลาการนำเข้าข้อมูล และแนบไฟล์เอกสารดิจิทัลเข้าฐานข้อมูลฯ จะใช้เวลาประมาณ 26 - 30 นาที ต่อ 1 ระเบียบ

ปัญหาในการดำเนินงานโดยรวมพบว่ามีเหตุผลหลักใหญ่ๆ คือ 1. ผู้มีหน้าที่นำเข้าข้อมูลเคยได้รับการฝึกอบรมในการลงรายการ แต่ยังไม่มีความต้องการให้มีการจัดฝึกอบรม/ทบทวน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Gozetti, 2006) ที่ต้องมีการฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน 2. ไม่ได้ปฏิบัติงานนี้แบบต่อเนื่องทำให้ลืมหืมและต้องทบทวนใหม่อยู่เสมอ 3. ไม่มีโอกาสในการพัฒนาฐานข้อมูลเนื่องจากมีงานประจำซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sterman, 2014) กล่าวไว้ในรายงานผลการสำรวจว่ามีความยากลำบากในการดำเนินงานเนื่องจากไม่มีเวลา

กลุ่มบุคลากรที่ดูแลระบบฐานข้อมูล Mahidol-IR

การที่ ห อ ส ม ุด และ ค ล ัง ค ว ม ร ู้ มหาวิทยาลัยมหิดลเลือกใช้โปรแกรม DSpace ในการจัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR เนื่องจาก เป็นโปรแกรมที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดในการจัดการฐานข้อมูล เช่น รองรับทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลทุกประเภท รองรับมาตรฐาน OAI-PMH ที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ระดับสากล ใช้มาตรฐานดับลินคอร์ เมตาดาตาในการลงรายการ สามารถค้นหาเอกสารโดยใช้ Google ได้ สามารถเก็บรักษาข้อมูลในระยะยาว คลังสารสนเทศสถาบันหลายแห่งทั้งในประเทศและต่างประเทศเลือกใช้โปรแกรมหอสมุด อีกรทั้งเป็นโปรแกรมฟรีซอร์ฟท์แวร์ (Open Source) ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้งาน บุคลากรที่ดูแลระบบ 2 คน ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ดูแลระบบในฐานข้อมูล (Admin) และเป็น

คณะทำงาน ระยะเวลาที่ดำเนินงานประมาณ 3 - 6 ปี ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานพัฒนาฐานข้อมูล Mahidol-IR เป็นงานรอง พร้อมทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA) จำนวน 1 คน และไม่ทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (PA) จำนวน 1 คน

วิธีการดำเนินงาน มีทั้งเคยและไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องวิธีการใช้โปรแกรม DSpace เพื่อสร้างฐานข้อมูล Mahidol-IR รวมถึง ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องการปรับแต่งฟังก์ชันการใช้งานในฐานข้อมูล มีการสำรองข้อมูลในเซิร์ฟเวอร์ ในฐานข้อมูลสำรอง ในฮาร์ดดิสก์แบบต่อภายนอก มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศศิธร ติณะมาศ และ สมาน ลอยฟ้า, 2556) พบว่าในการดำเนินงานสงวนรักษาผลงานวิชาการให้คงอยู่อย่างถาวร จะต้องมีการสำรองข้อมูลลงในอุปกรณ์จัดเก็บและเครื่องเซิร์ฟเวอร์

การเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาที่พบในการพัฒนาโปรแกรมที่ใช้จัดการฐานข้อมูล Mahidol-IR ใช้การศึกษาและทดลองด้วยตนเองจากคู่มือการใช้โปรแกรม DSpace และดูตัวอย่างหน่วยงานอื่นที่ใช้โปรแกรมเดียวกัน

ปัญหาในการดำเนินงานที่พบ คือปัญหาในเรื่องการติดตั้งโปรแกรม ทั้งก่อนติดตั้งและการตั้งค่าหลังติดตั้งโปรแกรม การขาดบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้เฉพาะด้านเชิงลึกของภาษา JAVA ซึ่งเป็นภาษาหลักในการพัฒนาปรับปรุงโปรแกรม DSpace ขาดทีมงานในการศึกษาระบบอย่างจริงจังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อนุรักษ์ อยู่วัง และ พิมพ์ ไร่ไพ เปรมสมิทธิ์, 2556) กล่าวว่าขาดความร่วมมือ

จากส่วนงานในการจัดหาบุคลากรเชี่ยวชาญเฉพาะทางมาช่วยพัฒนาโปรแกรม, ขาดความมั่นใจในการรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดจากการให้บริการฐานข้อมูล, รวมถึงไม่ได้รับการฝึกอบรม/ให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานและไม่มีโอกาสในการพัฒนาฐานข้อมูลแบบต่อเนื่อง

เนื่องจากมีภาระงานประจำในการดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของหอสมุดฯ จึงไม่สามารถทุ่มเทเวลาในการศึกษาการใช้งานโปรแกรมได้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะได้รับการฝึกอบรมและมีโอกาสแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นที่ใช้โปรแกรมเดียวกัน แต่ยังไม่ตอบสนองการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ (Sternan, 2014) ที่พบว่าไม่มีเวลาในการดำเนินงาน รวมถึงมีความต้องการไปศึกษาดูงานฝึกอบรม/ทบทวนเพิ่มเติม สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Palmer, Tefteau, & Newton, 2008)

จากผลสรุปของบุคลากรทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นสอดคล้องในเรื่องเดียวกัน ดังตารางสรุปที่ 11

ตารางที่ 11 สรุปความเห็นสอดคล้องในเรื่องเดียวกัน ของบุคลากร 3 กลุ่ม

ความเห็นสอดคล้อง	กลุ่มผู้บริหาร	กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	กลุ่มผู้ดูแลระบบ
1. ขาดทิศทางที่ชัดเจนในการบริหารจัดการ	✓	✓	✓
2. ขาดการประสานงานร่วมกันระหว่างห้องสมุด เจ้าของผลงานและมหาวิทยาลัย	✓	✓	✓
3. ขาดบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ปรับปรุงโปรแกรม DSpace โดยเฉพาะ	✓	✓	✓
4. ให้มีการฝึกอบรม ดูงานเพิ่มเติม	✓	✓	✓

ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุง

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง ดังนี้

1. ด้านการจัดการ

1.1 ควรปรับเปลี่ยนการจัดแบ่ง

ตามสาขาวิชา เป็น คณะ สถาบัน เพื่อความสะดวกในการนำเข้าผลงาน การเก็บสถิติจำนวนผลงาน สถิติการเข้าใช้บริการ การเรียกใช้ข้อมูล และประเภทผลงานของแต่ละคณะ สถาบัน ได้อย่างชัดเจน

1.2 มหาวิทยาลัยมหิดลควรมี

หน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Center) มี Hardware Software พร้อม มีบุคลากรส่วนกลางเฉพาะด้านต่างๆ ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับทุกส่วนงาน

2. ด้านบุคลากร

2.1 เพิ่มอัตรากำลังคนด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความรู้เฉพาะด้านเชิงลึกในเรื่องการติดตั้งโปรแกรม ความรู้เรื่องภาษา JAVA ซึ่งเป็นภาษาหลักในการพัฒนาปรับปรุงโปรแกรม DSpace และหาทีมงานพัฒนาโปรแกรม DSpace โดยเฉพาะ เพื่อให้มีเวลาเพียงพอในการศึกษาปรับปรุงการใช้งานโปรแกรม

2.2 จ้างบุคลากร Outsource ที่มีทีมงานพัฒนาโปรแกรม DSpace โดยตรง

2.3 ปรับวิธีการทำงานของ

บุคลากรด้านนำเข้าข้อมูลจากเดิมปฏิบัติเป็นงานรองเปลี่ยนเป็นการทำโครงการร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดคณะ ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับเจ้าของผลงานรวบรวมข้อมูลส่งให้บุคลากรประจำงานเผยแพร่ผลงานวิชาการของมหาวิทยาลัยนำเข้าฐานข้อมูล

2.4 เพิ่มอัตรากำลังคนให้กับงาน

เผยแพร่ผลงานวิชาการของมหาวิทยาลัยซึ่งมีหน้าที่หลักในการดำเนินงานนำเข้าข้อมูล หรือจ้างบุคลากร Outsource หรือให้มีการปฏิบัติงานนอกเวลาทำการ

2.5 สนับสนุน ส่งเสริมผู้ดูแลระบบ เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมให้บ่อยครั้งมากขึ้น ส่งไปอบรมกับหน่วยงานที่ใช้โปรแกรมเดียวกัน เพื่อนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน

2.6 สนับสนุน ส่งเสริมผู้นำเข้าข้อมูลเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมให้บ่อยครั้งมากขึ้น หรือจัดอบรมกลุ่มย่อย เพื่อนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน

3. ด้านบริการ

3.1 สำรวจการรับรู้ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อฐานข้อมูล Mahidol-IR เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน

3.2 ใช้สื่อประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง อาทิ Social Media เอกสารออนไลน์ จัด Roadshow ให้มหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน และเจ้าของผลงานเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีฐานข้อมูล Mahidol-IR เพื่อที่จะได้มีการประสานความร่วมมือ และช่วยผลักดันให้มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายและทิศทางที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมในการดำเนินงาน

3.3 จัดกิจกรรมแข่งขันการนำเข้าข้อมูล ให้รางวัล ใบประกาศเกียรติคุณ ยกย่อง ชมเชยต่อสาธารณะ จัดหาคำตอบแทน ให้แก่ผู้นำเข้าข้อมูล เพื่อสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกร่วมแรงร่วมใจในการนำเข้าข้อมูลให้เพิ่มมากขึ้น ผลักดันให้บรรลุปเป้าหมายและตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

3.4 เปิดให้มีช่องทางแจ้งข้อผิดพลาด เมื่อพบเห็นข้อผิดพลาดในแต่ละรายการ เช่น พิมพ์ผิด ข้อมูลไม่ครบ การเชื่อมโยงไฟล์ผิด เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลในฐานมีความถูกต้อง เพื่อต้องการจัดบริการเชิงรุกให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการซึ่งมีทั้ง

เจ้าของผลงาน ผู้ที่ต้องการสืบค้นงานวิจัย ได้มีส่วนร่วม ช่วยกันตรวจสอบข้อมูลให้มีความถูกต้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำการตลาด การประชาสัมพันธ์มาพัฒนาฐานข้อมูล เพื่อให้เกิดการรับรู้ การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเห็นประโยชน์จากการเก็บรวบรวมจัดให้เป็นระบบในฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยการสนับสนุนจากนางสาวฉวีวรรณ สวัสดิ์ (อดีตผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล) ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนางานประจำสู่การวิจัย ดร.รุจเรขา วิทยาวุฑฒิกุล ผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลคนปัจจุบัน ที่ให้ความสำคัญและส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ นางสาวเอมอร พิทยานนบรรณารักษ์ (ผู้ชำนาญการพิเศษ) อดีตผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายสร้างเสริมคุณภาพบุคลากรที่จัดกิจกรรมเชิงวิทยากรบรรยายให้ความรู้ในการทำวิจัย จัดทีมพี่เลี้ยงให้คำปรึกษา และได้รับความกรุณาจากนางสาวปัญจธร เตชวณิชย์พงศ์ บรรณารักษ์ (ผู้ชำนาญการพิเศษ) หัวหน้าห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ และนางอังคณา อินทรพาณิชย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการเป็นพี่เลี้ยงให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทาง ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือการวิจัย

ซึ่งผู้วิจัยมิได้เอ่ยนามในที่นี้ ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา แก้วผุดผ่อง. (2552). *คู่มือปฏิบัติงานการ
พัฒนาระบบฐานข้อมูลคลังความรู้
มหาวิทยาลัยมหิดลด้วยโปรแกรม DSpace
รุ่น 1.6.2 บน Microsoft Windows 2003
Server*. นครปฐม : สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

กุลลวัฒน์ คงประดิษฐ์. (2557). *คลังหน่วยเก็บถาวร
สถาบันและซอฟต์แวร์แพลตฟอร์มดีสเปซ =
Institutional repository and platform
software DSpace*. วารสารวิชาการ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 22(40),
23-41.

เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย
อาเซียน (AUNILLO-Libraries of ASEAN
University Network) สืบค้นเมื่อ
8 มกราคม 2559 จาก

<https://aunilosec.org/repositories/>

เปรมฤดี แทนมาลา. (2554). *การใช้คลังปัญญาจุฬาฯ
เพื่อประเทศไทยของอาจารย์และนิสิต
บัณฑิตศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
วารสารบรรณารักษศาสตร์, 31(1), 23-38.*

มหาวิทยาลัยมหิดล. สำนักงานอธิการบดี. (2552).
*แผนยุทธศาสตร์การวิจัยของ
มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2552 -
2555 นโยบายด้านส่งเสริมการวิจัย* สืบค้น
เมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2559 จาก
https://www.mahidol.ac.th/th/policy_research.htm.

มหาวิทยาลัยมหิดล. สำนักงานอธิการบดี. (2559).
แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.

2559-2562 สืบค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์

2559 จาก

<http://www.uc.mahidol.ac.th/pdf->

[file/strategic-plan-mu2559-](http://www.uc.mahidol.ac.th/pdf-file/strategic-plan-mu2559-)

[2562_100858.pdf](http://www.uc.mahidol.ac.th/pdf-file/strategic-plan-mu2559-2562_100858.pdf)

วราพินท์ กุลกาญจนาภิบาล (2553). *เอกสาร
Pulinet วิชาการ ครั้งที่ 1 คลังปัญญา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ = PSU
Knowledge Bank.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*

วัชร เพ็ชรวงษ์ และ กุลธิดา ท่วมสุข. (2554). *การ
วิเคราะห์เปรียบเทียบคลังสารสนเทศ
สถาบันของมหาวิทยาลัยไทยและ
ต่างประเทศ = A Comparative Analysis
of Institutional Repositories of Thai and
Foreign Universities*. วารสารสารสนเทศ
ศาสตร์, 29(3), 53-64.

ศศิธร ตินะมาศ และ สมาน ลอยฟ้า. (2556). *การ
บริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล
อันเป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันอุดมศึกษาไทย.
วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 6(2), 47-63.*

อนุรักษ์ อยู่วัง และ พิมพ์วิภา ไพรมสมิทธิ์. (2556).
*การจัดการคลังสถาบันในห้องสมุด
มหาวิทยาลัย = Institutional Repository
Management in University Libraries.
วารสารบรรณารักษศาสตร์, 33(1), 67-86.*

อังคณา สุริวรรณ, รัชณี กิตติรังสี, ศศิธร วงศ์โพธิสาร
และ จันทรา เทพอวยพร. (2556). *คู่มือการ
ลงรายการฐานข้อมูล Mahidol-IR ด้วย
เมตาดาตา. นครปฐม: หอสมุดและคลัง
ความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.*

Gozetti, P. (2006). *Institutional Repositories in
scholarly communication: a literature
review on models, issues and current
trends. MA/MSc International Information*

*Studies University of Northumbria University of
Parma.*

Klungthanaboon, W., Leelanupab, T., & Moss,
M. (2012). *Institutional repositories for
scholarly communities in Thailand.*
KMITL Information Technology Journal,
1(1), 1-14.

Palmer, C. L., Tefteau, L. C., & Newton, M. P.
(2008). *Strategies for institutional
repository development: A case study
of three evolving initiatives.* [Retrieved
March 3, 2016 from
http://docs.lib.purdue.edu/lib_research/106].
Libraries Research Publications(Paper
106).

Sterman, L. (2014). *Institutional Repositories: An
analysis of trends and a proposed
collaborative future.* *College &
Undergraduate Libraries*, 21(3-4). doi:
<http://doi.dx.org/10.1080/10691316.2014.943919>

Wyk, B. v., & Mostert, J. (2012). *African
institutional repositories as contributors
to global information : a South African
case study.* [Retrieved March 3, 2016
from <http://etd2012.unmsm.edu/pe/pdf/presentation/VWykETD2012FT.pdf>].



**การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญ
และระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกกระยะ 90 วัน
ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ**

**The development of computer application for document issuance
and notification system for every 90 day report
in the International Student Education Center**

อุษณี ม้ารุ่งอรุณ
Usanee Marungarun

บทคัดย่อ

ศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มีหน้าที่จัดการศึกษาและเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษาแก่นักศึกษาต่างชาติ รวมถึงการออกหนังสือรับรองต่างๆ และการไปดำเนินการรายงานตัวต่อสำนักตรวจคนเข้าเมืองล่วงหน้าก่อนครบกำหนดทุกกระยะ 90 วันให้แก่นักศึกษาต่างชาติ การออกหนังสือรับรองทุกครั้งทำให้เสียเวลาในการค้นหาประวัติข้อมูลนักศึกษาและอาจเกิดข้อผิดพลาดจากการพิมพ์ สำหรับการรายงานตัวล่วงหน้า ก่อนครบกำหนดทุกกระยะ 90 วัน ทางศูนย์ฯ จะต้องทำการตรวจสอบวันที่ครบกำหนดจากหนังสือเดินทางของแต่ละคน มักเกิดปัญหาหรือความผิดพลาด เมื่อครบกำหนดการรายงานตัว ดังนั้น หากสามารถพัฒนาระบบการจัดทำเอกสารขึ้นมาใช้งานในศูนย์ฯ ก็จะลดปัญหาต่างๆ ดังกล่าวลงได้

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวล่วงหน้าก่อนครบกำหนดทุกกระยะ 90 วัน ซึ่งเป็นภาระงานในความรับผิดชอบของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้ 1) การวิเคราะห์ภาพรวมของระบบงานเดิม 2) การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดทำเอกสารและระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้า 3) การกำหนดคุณสมบัติของระบบใหม่ที่ต้องการพัฒนา 4) การออกแบบระบบงานใหม่ 5) การพัฒนาระบบใหม่ 6) การทดลองใช้งานระบบใหม่ และ 7) การประเมินผลการพัฒนา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซลในการพัฒนาระบบจัดทำเอกสารและระบบแจ้งเตือน ส่วนการประเมินผลนั้นผู้วิจัยดำเนินการโดยเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้งานโปรแกรม ผลการประเมินการใช้งานโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นพบว่า

1. การจัดทำเอกสารสำคัญตามระบบงานเดิมใช้เวลาจัดทำรายละเอียดประมาณ 9 - 19 นาที ซึ่งเมื่อเทียบกับการจัดทำเอกสารสำคัญด้วยโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น จะใช้เวลาในการจัดทำเอกสารประมาณ 2 นาที และจากการเปรียบเทียบขั้นตอนในการทำงานแบบเดิมและแบบใหม่แล้วจะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการทำงานในระบบที่พัฒนาขึ้นมีขั้นตอนลดลง

2. ระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกกระยะ 90 วัน สามารถประมวลผลและจัดทำรายงาน ทำให้ดูข้อมูลได้ง่ายและชัดเจนขึ้น เพราะเรียกดูรายงานได้ตลอดเวลาและแสดงข้อมูลเฉพาะนักศึกษาที่จะครบกำหนด โดยโปรแกรมจะทำการรายงานโดยเรียงลำดับตามระยะเวลาที่เหลือ ก่อนครบกำหนด 30 วัน ทำให้สามารถวางแผนเตรียมตัวไปรายงานตัวให้นักศึกษาได้ ลดการความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการไปรายงานตัวไม่ตรงตามกำหนด

3. ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น เพราะสามารถใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น ช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการพิมพ์เอกสารและการรายงานตัวทุกกระยะ 90 วัน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การจัดทำเอกสาร ระบบแจ้งเตือน การรายงานตัวทุกกระยะ 90 วัน



The International Student Education Center is responsible for education management and preparation of all documents relating to foreign students, including the issuance of various certificates and reminding to self-report every 90 days in advance to the immigration bureau. These certificates must be issued every time for each students which wasted time in searching for their profiles and might cause some errors in data typing. In the case of the self - reports of the students every 90 days before due date, the Centre must be responsible on checking the expiry date of the passports of individual students. This sometimes caused problems on missing self-report in due time. In order to eliminate such problems, the author therefore conducted a research project on the development of computer application for document issuance and notification system for every 90 day report.

This research aimed to develop computer application for document issuance and notification for every 90 day report in the International Student Education Center, Nakhon Pathom Rajabhat University. The research procedures were the following: 1) overview of analyzed original work, 2) to review literature related to the documentary preparation and notification system, 3) to define features of the new system to develop, 4) to design the new systems development, 5) to develop the new systems, 6) to try out the new systems, and 7) to evaluate the newly developed systems. The researcher used Microsoft Access application for developing the system of document issuance and notification report. The evaluation was

conducted by comparing the pretest and posttest using this newly developed program. The evaluation of the newly developed program were;

1) Previously, processing time was finished in 9-19 minutes but the new program reduced working time to 2 minutes. The processing of documents by the new program could reduce both the procedure and time.

2) Data could be processed for the notification for every 90 day report and information is easily noticed. The report could detect due date. The program chronologically reported before 30 days. All documentation could be planned and the new system could reduce errors on missing the 90 day report.

3) The practitioners in the office were satisfied with the program developed. The new program could be used with ease and faster, as well as reducing errors that might result in document issuance and every 90 day report is done more effectively.

Keywords: document issuance, notification system, every 90 day report

หลักการและเหตุผล

ศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นหน่วยงานที่ติดต่อประสานงาน ดูแล จัดการศึกษาและเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษาแก่นักศึกษาต่างชาติ รวมถึงการออกหนังสือรับรองต่างๆ และการไปดำเนินการรายงานตัวต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองล่วงหน้าก่อนครบกำหนดทุกระยะ 90 วัน ให้แก่นักศึกษาต่างชาติ ทั้งนี้ที่ผ่านมาในการจัดทำเอกสารหนังสือรับรองต่างๆ ทางศูนย์ฯ จะจัดทำและพิมพ์เอกสารแบบครั้งต่อครั้ง ซึ่งจะต้องทำการค้นหาข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาเพื่อพิมพ์รายละเอียดลงในหนังสือรับรอง และตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้ง จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงเห็นว่า การจัดระบบการทำงานใหม่โดยพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการทำงาน จะทำให้การทำงานง่ายและสะดวกมากขึ้น เพราะพื้นฐานของการออกเอกสารสำคัญอยู่ที่ฐานข้อมูล ถ้ามีการจัดการนำข้อมูลที่จำเป็นป้อนลงในโปรแกรมเป็นฐานข้อมูลอย่างครบถ้วนตั้งแต่

เริ่มต้น การออกเอกสารสำคัญจะเป็นเรื่องที่ยางและสะดวกขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาทุกครั้ง เมื่อนักศึกษามาขอรับบริการ

ในอนาคต ทางศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติคาดว่าจะมีนักศึกษาต่างชาติ มาศึกษาที่มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม อย่างต่อเนื่องและมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 37(5) ระบุให้ชาวต่างชาติจะต้องมีหนังสือแจ้งรายงานตัว ณ กองตรวจคนเข้าเมือง ทุกระยะ 90 วัน ทั้งนี้หากมีการเดินทางออกนอกประเทศไทย ก็จะต้องทำการเริ่มนับใหม่อีก 90 วัน โดยนับจากวันที่เดินทางกลับมาสู่ประเทศไทย ถ้าไม่ไปรายงานตัวตามกำหนด จะต้องจ่ายค่าปรับตามจำนวนวัน ที่เกินกำหนด ทั้งนี้ที่ผ่านมาทางศูนย์ฯ จะทำการนับวันครบกำหนดรายงานตัวและทำการจดบันทึกลงในสมุดบันทึก โดยตรวจเช็คว่ามีนักศึกษาคนใดใกล้ครบกำหนดการรายงานตัว เพื่อจะได้จัดเตรียมเอกสารแล้วไปติดต่อทำเรื่องรายงานตัวให้นักศึกษา ณ กองตรวจคนเข้าเมืองนครปฐม แต่

ถ้า นักศึกษามีจำนวนมากขึ้น ทางศูนย์ฯ อาจพลาดการรายงานตัวให้แก่ นักศึกษาได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุด ในการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรพัฒนาระบบในส่วนของการแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ลงไปในโปรแกรมด้วย เพื่อให้เกิดความคล่องตัว แม่นยำ และลดปัญหาการขาดการรายงานตัวได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนางานในหน้าที่โดยการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

นิยามศัพท์เฉพาะ

เอกสารสำคัญ หมายถึง ใบรับรองสภาพการเป็นนักศึกษา (ฉบับภาษาไทยและฉบับภาษาอังกฤษ) หนังสือรับรองที่พักอาศัย หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษา หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษาและอายุการตรวจลงตราประเภท NON-ED ใบประกาศนียบัตรหลักสูตรอบรมระยะสั้น บัตรนักศึกษา สรุปรายงานฐานข้อมูลนักศึกษา ตามปี พ.ศ. และรายงานสรุปเอกสารสำคัญที่ได้จัดทำ

ระบบแจ้งเตือน หมายถึง สรุปรายงานที่ได้จากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะสรุปรายงานตัว ทุกระยะ 90 วัน เฉพาะผู้ที่ครบกำหนด (ก่อน 30 วัน)

การรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน หมายถึง การแจ้งที่พักอาศัยของชาวต่างชาติ ที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทยเกิน 90 วัน ซึ่งต้องทำการแจ้ง ณ กองตรวจคนเข้าเมือง ให้รับทราบทุกๆ 90 วัน

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบการจัดการเอกสารสำคัญ และระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน

ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

สมมติฐานการวิจัย

การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน สำหรับใช้ในศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ ควรจะแก้ปัญหาการทำงาน สามารถทำให้งานเป็นไปอย่างมีระบบ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัว ทุกระยะ 90 วัน ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดการเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) การวิเคราะห์ภาพรวมของระบบงานเดิม
- 2) การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดทำเอกสารและระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้า
- 3) การกำหนดคุณสมบัติของระบบใหม่ที่ต้องการพัฒนา
- 4) การออกแบบระบบงานใหม่
- 5) การพัฒนาระบบใหม่
- 6) การทดลองใช้งานระบบใหม่ และ
- 7) การประเมินผลการพัฒนา

1. การวิเคราะห์ภาพรวมของระบบงานเดิม

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระบบงานเดิมในขอบเขตของงานวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อหลัก คือ เอกสารสำคัญ และการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน

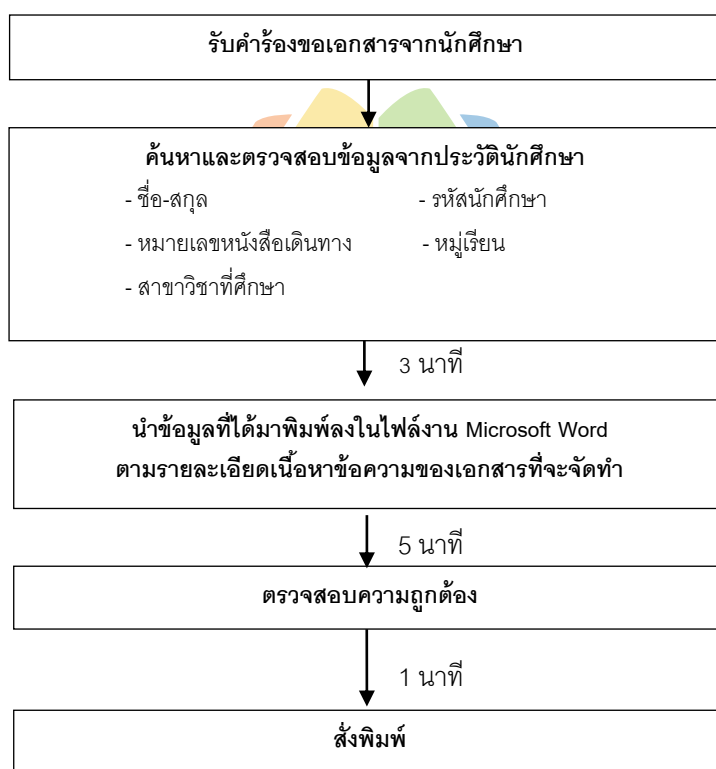
1.1 เอกสารสำคัญ

(1) การจัดทำใบรับรองสภาพการเป็นนักศึกษาฉบับภาษาไทย ใบรับรองสภาพการเป็นนักศึกษาฉบับภาษาอังกฤษ หนังสือรับรองที่พักอาศัย หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษา หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษาและอายุการตรวจลงตราประเภท NON - ED ใบประกาศนียบัตรหลักสูตรอบรมระยะสั้นและบัตรนักศึกษา จากเอกสารสำคัญดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ ในแต่ละประเภทมีขั้นตอนการจัดทำทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังรูปที่ 1 และรูปที่ 2 ใช้เวลาในการจัดทำทั้งหมด 9 นาที

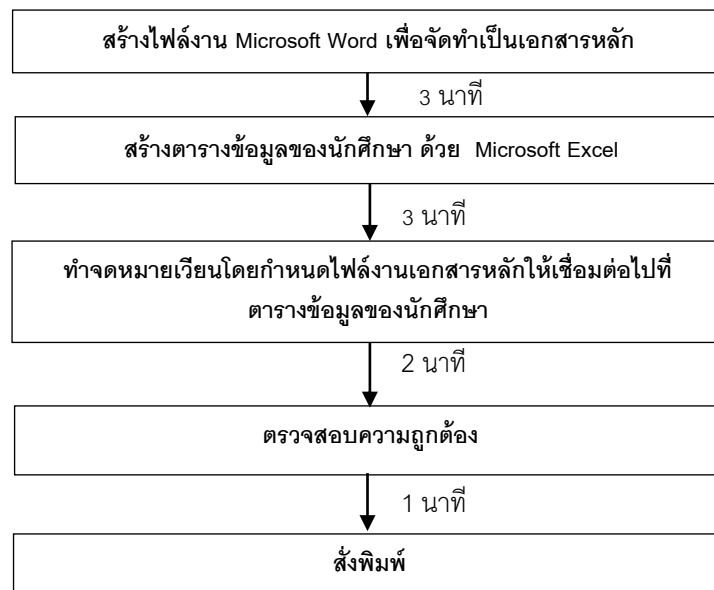
(2) การจัดทำสรุปรายงาน

ฐานข้อมูลนักศึกษา ตามปี พ.ศ. และรายงานสรุปเอกสารสำคัญที่ได้จัดทำ มีขั้นตอนในการจัดทำทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังรูปที่ 3 ใช้เวลาในการจัดทำทั้งหมด 14 นาที

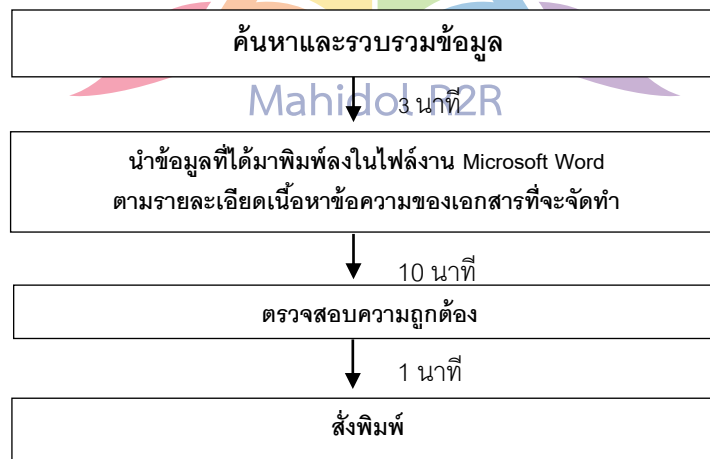
ทั้งนี้โอกาสผิดพลาดที่พบในการทำงานระบบงานเดิม ได้แก่ พิมพ์ชื่อ - นามสกุลผิด พิมพ์รหัสนักศึกษาผิด พิมพ์หมายเลขหนังสือเดินทางผิด พิมพ์ชื่อสาขาวิชาที่ศึกษาผิด พิมพ์รหัสหมู่เรียนผิด สะกดคำผิด และที่มาของแหล่งข้อมูลในสืบค้นข้อมูลของนักศึกษาไม่ถูกต้อง



รูปที่ 1 ขั้นตอนการจัดทำใบรับรองสภาพการเป็นนักศึกษา (ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
หนังสือรับรองที่พักอาศัย หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษา และหนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษา
และอายุการตรวจลงตรา ประเภท NON-ED



รูปที่ 2 ขั้นตอนการจัดทำใบประกาศนียบัตรหลักสูตรอบรมระยะสั้นและบัตรนักศึกษา



รูปที่ 3 ขั้นตอนการจัดทำสรุปรายงานฐานข้อมูลนักศึกษา ตามปี พ.ศ. และรายงานสรุปเอกสารสำคัญที่ได้จัดทำ

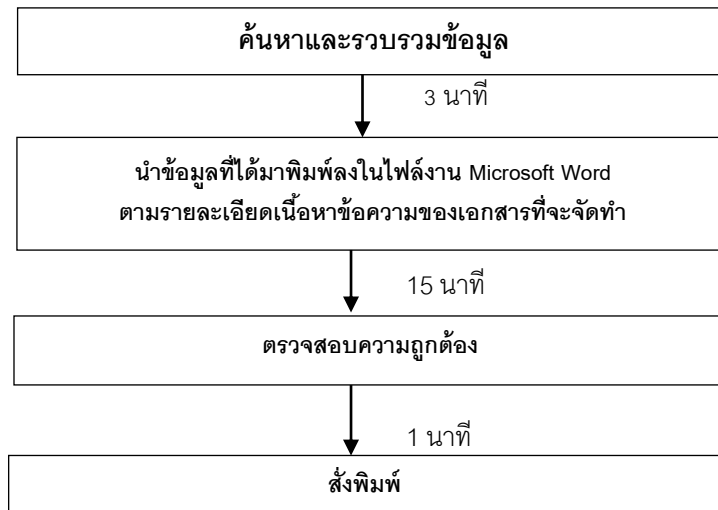
1.2 การรายงานตัวทุกกระยะ 90 วัน

ศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติจะไปดำเนินการรายงานตัวให้นักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปจัดการด้วยตนเอง การตรวจสอบวันครบกำหนดการรายงานตัวทุกกระยะ 90 วัน เพื่อจัดเตรียมเอกสาร ไป

ดำเนินการแทนนักศึกษา มีขั้นตอนในการจัดทำทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังรูปที่ 4 ใช้เวลาในการจัดทำทั้งหมด 19 นาที ทั้งนี้มีโอกาสผิดพลาดที่ไม่ได้ไปรายงานตัวให้นักศึกษา เพราะจากข้อมูลของนักศึกษาต่างชาติทั้งหมด ทำให้จำนวนข้อมูลมีปริมาณมาก การตรวจดูข้อมูลด้วยสายตาของ

ผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลอาจเกิดการตกหล่น ทำให้

นักศึกษาบางคนพลาดการรายงานตัว



รูปที่ 4 ขั้นตอนในการตรวจสอบวันครบกำหนดการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน

2. การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดปัญหาที่เป็นสาเหตุให้ต้องมีการพัฒนาระบบจากสภาพการปฏิบัติงานจริง และวิเคราะห์เอกสารสำคัญ ที่จะจัดทำว่า มีข้อมูลส่วนตัวเบื้องต้นใดบ้างที่ได้มีการใช้ร่วมกันในการจัดทำเอกสารสำคัญ เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาโปรแกรม และใช้ความรู้ที่ได้ในการดำเนินการพัฒนาโปรแกรม

สัมฤทธิ์ วงศ์เด่นดวง (2548, หน้า 171-216) ได้อธิบายว่า โปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซล มีเครื่องมือที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลทีนอกเหนือจากการนำเสนอข้อมูลด้วย Form ที่เรียกว่า Report เพื่อใช้แสดงข้อมูลได้ทั้งบนจอภาพและพิมพ์ออกมาทางเครื่องพิมพ์ ซึ่งข้อมูลที่แสดงใน Report สามารถกำหนดรูปแบบตามต้องการได้ โดยนำมาจัดวางตาม

ต้องการ ทั้งนี้รายงานที่ดีควรมีองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อให้รายงานตรงกับความต้องการและมีประสิทธิภาพมากที่สุด และต้องควรทราบถึงวัตถุประสงค์ของรายงานแต่ละประเภท เพื่อนำข้อมูลมาแสดงได้ตรงความต้องการ

ประวิทย์ โคมทองชูลกุล, ผู้แปล. (2537, หน้า 46-47) ได้อธิบายว่า โปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซล เป็นโปรแกรมจัดการข้อมูล (Database program) ซึ่งเป็นระบบจัดการฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational Database Management System : RDMS) โดยสามารถแปลความหมายของคำแต่ละส่วนได้ดังนี้

2.1 ฐานข้อมูล (Database)

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2540, หน้า 137) ได้กล่าวว่าฐานข้อมูล คือส่วนของข้อมูลที่เราสั่งใจ โดยถูกจัดเก็บอยู่ในแฟ้มข้อมูลย่อย (Files) เพื่อไม่ให้เกิดการจัดเก็บที่ซ้ำซ้อน (Redundancy) ในระบบสารสนเทศกำลังใช้งานอยู่ และเมื่อมีการใช้งานระบบสารสนเทศข้อมูลที่มีอยู่จะถูกเรียกขึ้นมาปรับปรุงและจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล สิ่งที่สำคัญสำหรับฐานข้อมูลคือระบบย่อยต่าง ๆ (Sub systems) ทั้งนี้สารสนเทศที่

นำมาใช้จะต้องเรียกใช้ข้อมูลที่มาจากรฐานข้อมูลเดียวกัน

นั่นนี้ แสงวงโสภา (2554, หน้า 27-41) ได้กล่าวว่าฐานข้อมูล คือกลุ่มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน และได้ถูกรวบรวมจัดเก็บไว้ที่เดียวกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้งานที่มีมากกว่า 1 กลุ่มสามารถเข้าไปใช้งานร่วมกันได้

2.2 ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System : DMS) คือ ระบบ ที่ ช่วย จัดการข้อมูลต่างๆ ในฐานข้อมูล ตัวอย่างเช่น โปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซล สามารถเพิ่มข้อมูลที่ในใจเข้าไปยังฐานข้อมูล ปรับปรุงข้อมูล คำนวณหาผลลัพธ์ และสามารถจัดพิมพ์ข้อมูลในรูปแบบรายงานตามที่ต้องการ

2.3 ความสัมพันธ์ (Relation)

ความสัมพันธ์ หมายถึงความว่า ในโปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซลจะจัดการข้อมูลทั้งหมดอยู่ในรูปโครงสร้าง ซึ่งในเชิงคณิตศาสตร์ตารางของข้อมูลจะอยู่ในรูปสัดส่วนระหว่างแนวตั้งและแนวนอน ฉะนั้นการออกแบบระบบการจัดการข้อมูลโดยมีลักษณะโครงสร้างในรูปของตารางอาจมีมากกว่า 1 ตาราง

3. การกำหนดคุณสมบัติของระบบใหม่ที่ต้องการพัฒนา

ผู้วิจัยได้กำหนดความต้องการของระบบใหม่ คือระบบการทำงานใหม่จะสามารถจัดทำเอกสารได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยจะรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเป็นฐานข้อมูล ดังนั้นเมื่อจัดทำเอกสารสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานเพียงเลือกเอกสารที่ต้องการจัดทำและกรอกรหัสนักศึกษา แต่สำหรับเอกสารสำคัญบางประเภทอาจจะต้องมีการกรอกข้อมูลเพิ่มเติม

เอกสารทั้งหมดที่สามารถจัดทำได้จากระบบงานใหม่ มีดังต่อไปนี้

(1) ใบรับรองสภาพการเป็นนักศึกษาบัณฑิตภาษาไทย

(2) ใบรับรองสภาพการเป็นนักศึกษาบัณฑิตภาษาอังกฤษ

(3) หนังสือรับรองที่พักอาศัย

(4) หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษา

(5) หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษาและอายุการตรวจลงตรา NON - ED

(6) ใบประกาศนียบัตรหลักสูตรอบรมระยะสั้น

(7) บัตรนักศึกษา

(8) สรุปรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน

เฉพาะผู้ที่จะต้องกำหนด (ก่อน 30 วัน)

(9) สรุปรายงานฐานข้อมูลนักศึกษา ตาม ปี พ.ศ.

(10) รายงานสรุปเอกสารสำคัญที่ได้จัดทำ

4. การออกแบบระบบงานใหม่

ออกแบบการจัดเก็บข้อมูลระบบงานใหม่ เพื่อนำข้อมูลมาใส่เป็นฐานข้อมูลในโปรแกรมดังแสดงในตารางที่ 1 ซึ่งเอกสารบางประเภทมีข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติม โดยจะต้องใส่ข้อมูลทุกครั้งเมื่อจะจัดทำเอกสารและออกรายงานของเอกสาร ดังแสดงในตารางที่ 2

5. การพัฒนาระบบใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบใหม่โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.1 เลือกใช้โปรแกรมในการพัฒนาระบบงาน ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซล

5.2 ออกแบบโปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซล โดยเขียนโปรแกรมเชื่อมต่อระหว่างฐานข้อมูลและออกแบบรายงานให้ได้ตามที่ได้กำหนดไว้ในความต้องการของระบบงานใหม่

5.3 รวบรวมข้อมูลประวัตินักศึกษาจีนทั้งหมดจากหลักฐานที่นักศึกษาใช้สมัครเรียน เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 ถึงปี พ.ศ.2558

5.4 นำข้อมูลที่รวบรวมทั้งหมด มากรอกในโปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซล ที่พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นฐานข้อมูลระบบ

6. การทดลองใช้งานระบบใหม่

ผู้วิจัยได้ทดลองใช้งานระบบโดยเรียกดูจากรายงานต่าง ๆ ที่โปรแกรมแสดงผล เพื่อตรวจสอบรูปแบบของรายงาน หากไม่ถูกต้อง ก็ทำการปรับปรุงแก้ไข

7. การประเมินผลการพัฒนา

7.1 ผลการเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้งานด้วยโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น

7.2 นำระบบโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น ให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบพิจารณา จำนวน 3 ท่าน โดยผู้เชี่ยวชาญมีคุณลักษณะดังนี้

(1) ผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาภาษาไทย

(2) รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

(3) อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบประสิทธิภาพของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้น คือ สูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency หรือ IOC)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ ถ้ามีค่ามากกว่า หรือเท่ากับ 0.5 ถือว่า โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมตามหัวข้อนั้น หากมีค่าน้อยกว่า 0.5 ถือว่า โปรแกรมที่พัฒนาขึ้น ยังไม่เหมาะสม ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามหัวข้อนั้น

$\sum R$ คือ ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ซึ่งกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ

+1 = เห็นว่าเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจ

-1 = เห็นว่าไม่เหมาะสม

ตารางที่ 1 จำแนกความต้องการข้อมูลพื้นฐานเพื่อจัดทำฐานข้อมูล

ลำดับ	รายการ	ข้อมูลพื้นฐาน					
		ชื่อ - นามสกุล	รหัสนักศึกษา	หมู่เรียน	หมายเลขหนังสือ เดินทาง	หลักสูตร	วันที่เริ่มนับ 90 วัน
1	ใบรับรองสภาพการเป็นนักศึกษา						
	ฉบับภาษาไทย	/	/	/	/	/	
	ฉบับภาษาอังกฤษ	/	/		/	/	
2	หนังสือรับรองที่พักอาศัย	/	/		/	/	
3	หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยฯ	/	/		/	/	
	รับรองระยะเวลาที่ศึกษา						
	รับรองระยะเวลาที่ศึกษาและอายุการตรวจลงตรา NON-ED						
4	ใบประกาศนียบัตรหลักสูตรอบรมระยะสั้น	/					
5	บัตรนักศึกษา	/	/	/	/	/	
6	สรุปรายงานตัวทุกระยะ 90 วันเฉพาะผู้ที่จะครบกำหนด (ก่อน 30 วัน)	/	/	/	/		/
7	สรุปรายงานฐานข้อมูลนักศึกษา ตาม ปี พ.ศ.	/	/	/	/	/	/
8	รายงานสรุปเอกสารสำคัญที่ได้จัดทำ	/	/	/			



ตารางที่ 2 จำแนกความต้องการข้อมูลส่วนที่กรอกเพิ่มและส่วนที่โปรแกรมจัดการ

ลำดับ	รายการ	ส่วนที่กรอกเพิ่ม	ส่วนที่โปรแกรมจัดการ
1	ใบรับรองสภาพการเป็นนักศึกษา ฉบับภาษาไทย ฉบับภาษาอังกฤษ	หมายเลขเอกสาร วันที่เข้าศึกษา วันที่หลักสูตรสิ้นสุด	วัน/เดือน/ปี ที่ออกเอกสาร
2	หนังสือรับรองที่พักอาศัย	หมายเลขเอกสาร	วัน/เดือน/ปี ที่ออกเอกสาร
3	หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยฯ รับรองระยะเวลาที่ศึกษา รับรองระยะเวลาที่ศึกษาและอายุการตรวจลงตราNON-ED	หมายเลขเอกสาร ช่วงระยะเวลาที่ศึกษา ช่วงระยะเวลาใช้ชีวิต	วัน/เดือน/ปี ที่ออกเอกสาร
4	ใบประกาศนียบัตรหลักสูตรอบรมระยะสั้น	ชื่อหลักสูตรอบรมระยะสั้น ระยะเวลาของหลักสูตรอบรม	
5	บัตรนักศึกษา	วันที่ออกบัตร วันที่บัตรหมดอายุ	
6	สรุปรายงานตัวทุกระยะ 90 วันเฉพาะผู้ที่จะครบกำหนด (ก่อน 30 วัน)		วัน/เดือน/ปี ที่จัดทำเอกสาร จำนวนวันที่คงเหลือ
7	สรุปรายงานฐานข้อมูลนักศึกษา ตาม ปี พ.ศ.	ปี พ.ศ.	วัน/เดือน/ปี ที่จัดทำเอกสาร
8	รายงานสรุปเอกสารสำคัญที่ได้จัดทำ	วัน/เดือน/ปี ที่ออกเอกสาร หมายเลขเอกสาร ประเภทเอกสารที่จัดทำ	วัน/เดือน/ปี ที่จัดทำเอกสาร

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน

ขั้นตอนการจัดทำเอกสารใบรับรองสภาพการเป็นนักศึกษาฉบับภาษาไทย ใบรับรองสภาพการเป็นนักศึกษาฉบับภาษาอังกฤษ หนังสือรับรองที่พักอาศัย หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษา

และหนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษาและอายุการตรวจลงตรา NON - ED มีดังต่อไปนี้

(1) เมื่อเริ่มต้นการใช้งานแล้วให้ไปที่ เพิ่ม/ลบ ข้อมูลเอกสาร ระบบจะออกรหัสหมายเลข Print Tag

(2) เลือกประเภทของเอกสารสำคัญที่ต้องการจัดทำ โปรแกรมจะถามรหัส

หมายเลข Print Tag ให้กรอกรหัสหมายเลข Print

(3) โปรแกรมจะแสดงผลรายงาน

Tag

ตามที่ต้องการ ให้สั่งพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์



**โปรแกรมจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัว
ทุกระยะ 90 วัน ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ**

ศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นหน่วยงานที่ติดต่อประสานงาน ดูแล จัดการศึกษา และเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษา แก่นักศึกษานานาชาติ รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากร เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานได้ตามภารกิจหลักให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ยังอำนวยความสะดวกในบรรดาที่ศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติได้ให้บริการแก่นักศึกษา คือ การจัดทำเอกสารสำคัญและการรายงานตัวทุกระยะ 90 วันให้นักศึกษานานาชาติ ซึ่งเท่าที่ผ่านมามีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญ และระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน โดยได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการวิจัยสถาบันบูรณาการงานวิจัยกับงานประจำ R to R รอบที่ 2 ของปีงบประมาณ 2558

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วันนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มาปฏิบัติงานในหน่วยงานเพราะจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น รวมถึงลดข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการพิมพ์เอกสารและการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ทำให้การทำงานตามต้นฉบับเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เริ่มต้นการใช้งาน

HELP

ISEC
ศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ออกจากรายการ

ผู้วิจัยและออกแบบระบบ : อุษณี ม้ารุ่งอรุณ

รูปที่ 5 หน้าต่างแรกเมื่อเข้าสู่โปรแกรม



**โปรแกรมจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัว
ทุกระยะ 90 วัน ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ**

เพิ่ม/ลบ ข้อมูลนักศึกษา

เพิ่ม/ลบ ข้อมูลเอกสาร

01 ใบรับรอง (THAI)

02 ใบรับรอง (ENG)

03 ใบรับรองที่พักอาศัย

04 ใบรับรองระยะเวลาที่ศึกษา

05 ใบรับรองระยะเวลาวิชา

06 พิมพ์ใบประกาศ

07 พิมพ์บัตรนักศึกษา

08 แจ้งเตือนการรายงานตัว

09 ฐานข้อมูลนักศึกษา

10 รายการคุมเอกสาร

ออกจากรายการ

รูปที่ 6 ส่วนเริ่มต้นการใช้งานโปรแกรมเพื่อ เพิ่ม/ลบ ข้อมูลเอกสาร

สร้าง Print Tag เพื่อใช้พิมพ์เอกสารต่างๆ

01 ใบรับรอง (Thai)

02 ใบรับรอง (Eng)

03 ใบรับรองที่พักอาศัย

04 ใบรับรองระยะเวลาที่ศึกษา

05 ใบรับรองระยะเวลาวีซ่า



ศูนย์การศึกษานอกสถานศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ออกจากตาราง

Print tag	หมายเลขเอกสาร	วันที่ออกเอกสาร	รหัสนักศึกษา	ประเภทหนังสือรับรอง	Status
10	10/2559	4/4/2559	581307XXX	ใบรับรองที่พัก	▼
11	11/2559	4/4/2559	581307XXX	ใบรับรองที่พัก	▼
12	12/2559	4/6/2559	581307XXX	ใบรับรองที่พัก	▼
13	13/2559	4/4/2559	581307XXX	ใบรับรองที่พัก	▼
14	14/2016	25/4/2559	511307XXX	ใบรับรองVISA	▼
15	15/2016	28/6/2559	521307XXX	ใบรับรองVISA	▼
16	16/2559	5/7/2559	571307XXX	ใบรับรองที่พัก	▼
17	17/2559	9/7/2559	581307XXX	ใบรับรองระยะเวลา	▼
18	18/2016	9/7/2559	581307XXX	ใบรับรองEng	▼
(สร้าง)					▼

รูปที่ 7 ส่วนการสร้างรหัสหมายเลข Print Tag

สร้าง Print Tag เพื่อใช้พิมพ์เอกสารต่างๆ

01 ใบรับรอง (Thai)

02 ใบรับรอง (Eng)

03 ใบรับรองที่พักอาศัย

04 ใบรับรองระยะเวลาที่ศึกษา

05 ใบรับรองระยะเวลาวีซ่า



ศูนย์การศึกษานอกสถานศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ออกจากตาราง

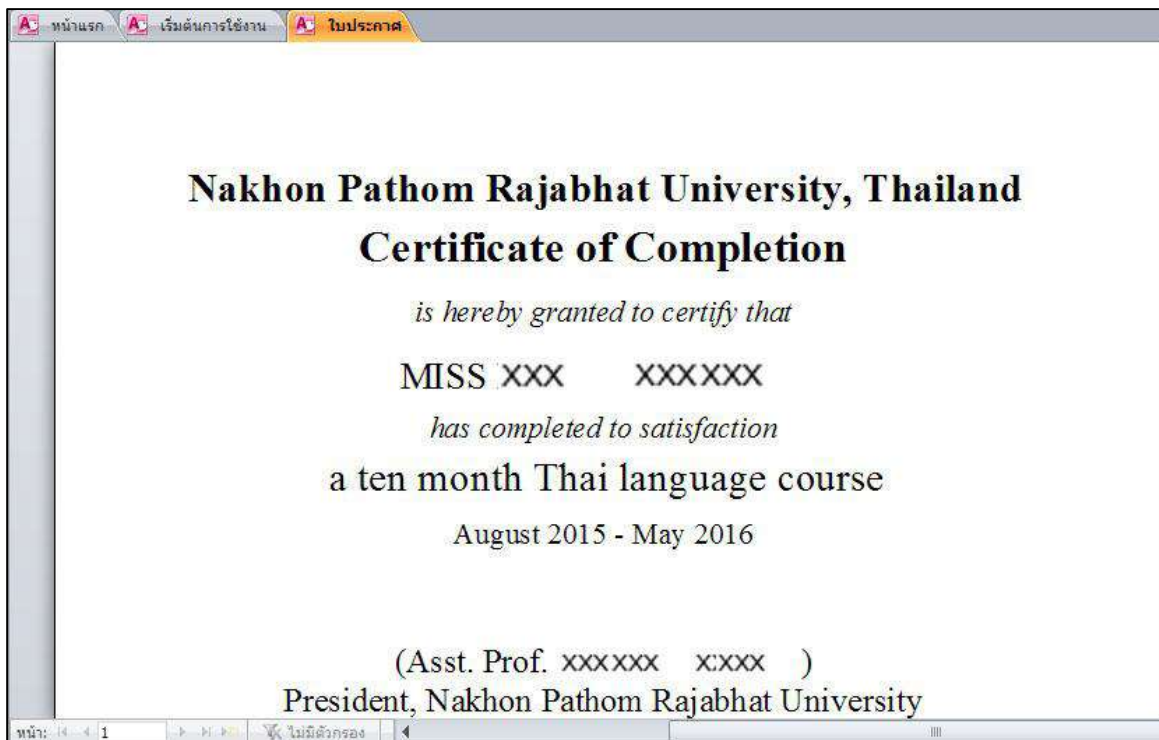
รูปที่ 8 ส่วนที่เลือกเอกสารสำคัญที่ต้องการจัดทำ

ขั้นตอนการจัดทำใบประกาศนียบัตรและบัตร
นักศึกษา มีดังนี้

(1) เมื่อเริ่มต้นการใช้งานแล้วให้ไป
ที่ พิมพ์ใบประกาศหรือพิมพ์บัตรนักศึกษา

(2) กรอก รหัสนักศึกษา หรือหมู่
เรียน ที่ต้องการจัดพิมพ์

(3) โปรแกรมจะแสดงผลทาง
หน้าจอ ให้สั่งพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์



รูปที่ 9 ตัวอย่างใบประกาศนียบัตรก่อนพิมพ์ที่โปรแกรมได้จัดทำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
บัตรประจำตัวนักศึกษา

Passport No. E55384XXX
รหัสนักศึกษา: 591307XXX
ชื่อ: MISS XXX XXX
หมู่เรียน: CA.59/3
สาขาวิชา: ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร
วันออกบัตร 4 ก.ค. 59 บัตรหมดอายุ 30 มิ.ย. 60
*XXX
อธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
บัตรประจำตัวนักศึกษา

Passport No. E5736XXX
รหัสนักศึกษา: 591307XXX
ชื่อ: MISS XXX XXX
หมู่เรียน: CA.59/3
สาขาวิชา: ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร
วันออกบัตร 4 ก.ค. 59 บัตรหมดอายุ 30 มิ.ย. 60
*XXX
อธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
บัตรประจำตัวนักศึกษา

Passport No. E76292XXX
รหัสนักศึกษา: 591307XXX
ชื่อ: MR. XXX XXX
หมู่เรียน: CA.59/3
สาขาวิชา: ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร
วันออกบัตร 4 ก.ค. 59 บัตรหมดอายุ 30 มิ.ย. 60
*XXX
อธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
บัตรประจำตัวนักศึกษา

Passport No. E57710XXX
รหัสนักศึกษา: 591307XXX
ชื่อ: MISS XXX XXX
หมู่เรียน: CA.59/3
สาขาวิชา: ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร
วันออกบัตร 4 ก.ค. 59 บัตรหมดอายุ 30 มิ.ย. 60
*XXX
อธิการบดี

รูปที่ 10 ตัวอย่างบัตรนักศึกษา ก่อนพิมพ์ที่โปรแกรมได้จัดทำ

ขั้นตอนระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน มีดังนี้

(1) เมื่อเริ่มต้นการใช้งานแล้วให้ไปที่ แจ้งเตือนการรายงานตัว

(2) ระบบจะประมวลผลว่า ภายใน 30 วัน จากปัจจุบันมีนักศึกษาคนใดบ้างที่จะครบกำหนดต้องไปรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน โดยแสดงผลทางหน้าจอ ให้สิ่งพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์

รายนามนักศึกษาที่ต้องทำการรายงานตัวภายใน 30 วัน							ISEC	
							ศูนย์การศึกษาในศึกษาแนวชาตินิเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์	
รหัสนักศึกษา	คำนำหน้า	ชื่อ-นามสกุล	หมู่เรียน	Passport No.	วันที่เริ่มนับ	วันที่ครบกำหนด	Days	
581307XXX	MR.	XXX XXX	XXX	E5325XXX	19-เม.ย.-59	18-ก.ค.-59	5	
581307XXX	MR.	XXX XXX	XXX	E3298XXX	28-เม.ย.-59	27-ก.ค.-59	14	
581307XXX	MISS	XXX XXXX	XXX	E6123XXX	30-เม.ย.-59	29-ก.ค.-59	16	
581307XXX	MR.	XXX XXX	XXX	E5462XXX	01-พ.ค.-59	30-ก.ค.-59	17	
581307XXX	MR.	XXX YXXX	XXX	E1016XXX	12-พ.ค.-59	10-ส.ค.-59	28	

13 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1

รูปที่ 11 ตัวอย่างรายงานที่ได้จากระบบการแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน

ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปรายงานฐานข้อมูลนักศึกษาตาม ปี พ.ศ. และรายงานสรุปเอกสารสำคัญที่ได้จัดทำทั้งหมด มีดังนี้

(1) เมื่อเริ่มต้นการใช้งานแล้วให้ไปเลือกรายงานที่ต้องการ
(2) ระบบจะแสดงผลรายงานทางหน้าจอ ให้สิ่งพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์

เอกสารรายนามนักศึกษา ปี 2559							ISEC ศูนย์การศึกษาในศึกษาแนวชาตินิเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์			
รหัสนักศึกษา	คำนำหน้า	ชื่อ- นามสกุล	Passport No.	วันเกิด	สาขาวิชา	หมู่เรียน	สถานที่	วันที่เริ่มนับ	วันที่ครบกำหนด	Days
5913 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXXXXX	E553 XXXXX	28/5/1994	ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	CA59/3	กำลังศึกษา	30/6/2559	28/9/2559	77
5913 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXXXXX	E573 XXXXX	1/1/1996	ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	CA59/3	กำลังศึกษา	30/6/2559	28/9/2559	77
5913 XXXXX	MR.	XXXXX XXXXXXXX	E762 XXXXX	14/4/1995	ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	CA59/3	กำลังศึกษา	30/6/2559	28/9/2559	77
5913 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXXXXX	E577 XXXXX	1/11/1995	ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	CA59/3	กำลังศึกษา	30/6/2559	28/9/2559	77
5913 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXXXXX	E555 XXXXX	24/1/1996	ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	CA59/3	กำลังศึกษา	30/6/2559	28/9/2559	77
5913 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXXXXX	E597 XXXXX	20/7/1995	ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	CA59/3	กำลังศึกษา	30/6/2559	28/9/2559	77
5913 XXXXX	MR.	XXXXX XXXXXXXX	E672 XXXXX	31/12/1993	ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	CA59/3	กำลังศึกษา	30/6/2559	28/9/2559	77
5913 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXXXXX	E762 XXXXX	16/1/1996	ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	CA59/3	กำลังศึกษา	30/6/2559	28/9/2559	77
5913 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXXXXX	E510 XXXXX	2/4/1995	ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	CA59/3	กำลังศึกษา	30/6/2559	28/9/2559	77

รูปที่ 12 ตัวอย่างสรุปรายงานฐานข้อมูลนักศึกษา ตาม ปี พ.ศ.

รายงานสรุปเอกสารสำคัญที่ได้จัดทำ							
ISEC							
ลำดับที่	วันที่	รหัสนักศึกษา	คำนำหน้า	ชื่อ- นามสกุล	หมู่เรียน	ประเภทหนังสือ	Print Tag
01/2559	19/1/2559	5713 XXXXX	MR.	XXXXX XXXXX	57/85	ใบรับรองที่พัก	1
02/2016	16/2/2559	5813 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXX	CA58/1	ใบรับรองEng	2
03/2016	29/2/2559	5813 XXXXX	MR.	XXXXX XXXXX	CA58/3	ใบรับรองEng	3
05/2016	7/3/2559	5513 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXX	55/106	ใบรับรองVISA	5
06/2016	14/3/2559	5813 XXXXX	MR.	XXXXX XXXXX	CA58/3	ใบรับรองEng	6
07/2559	14/3/2559	5713 XXXXX	MR.	XXXXX XXXXX	57/85	ใบรับรองที่พัก	7
08/2016	23/3/2559	5213 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXX	52/78	ใบรับรองVISA	8
09/2016	24/3/2559	5113 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXX	51/69	ใบรับรองVISA	9
10/2559	4/4/2559	5813 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXX	58/80	ใบรับรองที่พัก	10
11/2559	4/4/2559	5813 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXX	58/80	ใบรับรองที่พัก	11
12/2559	4/6/2559	5813 XXXXX	MISS	XXXXX XXXXX	58/80	ใบรับรองที่พัก	12

รูปที่ 13 ตัวอย่างรายงานสรุปเอกสารที่ได้จัดทำ

ผู้วิจัยพบว่าโปรแกรมจะมีประโยชน์ยิ่งขึ้น หากสามารถช่วยในการสืบค้นประวัตินักศึกษาได้อีก ด้วย เพราะจะช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร เนื่องจากสามารถสืบค้นข้อมูลของนักศึกษาได้ ผู้วิจัย

จึงได้ทำการเพิ่มในส่วนของการ “ค้นหา” ซึ่งจะสามารถ ทำการค้นหาข้อมูลของนักศึกษาที่มีอยู่ในฐานข้อมูล ได้จากโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น

เอกสารรายชื่อนักศึกษาทั้งหมด									
ลำดับ	รหัสนักศึกษา	คำนำหน้า	ชื่อ- สกุล	สาขาวิชา	Program Name	หมู่เรียน	ปี	Passport No.	
667	5513072XX	MISS	XXXXX XXXXXXXX	การสอนภาษาจีน	Teaching Chinese as a S	CA55/2	2555	G579642XX	
668	5513072XX	MISS	XXXXX XXXXXXXX	การสอนภาษาจีน	Teaching Chinese as a S	CA55/2	2555	G483563XX	
669	5513072XX	MISS	XXXXX XXXXXXXX	การสอนภาษาจีน	Teaching Chinese as a S	CA55/2	2555	G598030XX	

รูปที่ 14 ส่วนที่ใช้ค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทดลองใช้โปรแกรมด้วยตนเอง และได้ให้ผู้ปฏิบัติงานอีก 1 คนในศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ ทดลองใช้งานเป็นระยะเวลา 6 เดือน แล้ว

ขอสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเพื่อสอบถามความพึงพอใจ ต่อการใช้งานในระบบที่ได้พัฒนาขึ้นโดยเปรียบเทียบกับการทำงานแบบเดิม ได้ผลว่า โปรแกรมในส่วนของ

การจัดทำเอกสารสำคัญสามารถใช้งานง่าย ไม่ต้อง
ไม่ต้องพิมพ์เอกสารใหม่ทุกครั้ง ไม่ต้องตรวจสอบ
คำผิด สะดวกในการทำงานมาก และในส่วนของ
แจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ก็ทำให้เห็น
ชัดเจนได้ว่านักศึกษาคนใดใกล้ครบกำหนด ทำให้
วางแผนการไปรายงานตัวให้นักศึกษาได้ง่ายขึ้น
และไม่ต้องเสียเวลาทำฐานข้อมูลอีก 1 ชุด เพื่อทำ
ประวัตินักศึกษาที่จะต้องไปรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน

เสียเวลาในการค้นหาข้อมูลประวัติของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการประเมินโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้น

ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น ส่งให้
ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาประเมินเพื่อหา
ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์
(IOC) ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (IOC)

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3	
1.ความสอดคล้องกับโครงการวิจัย				
1.1 ความสอดคล้องเหมาะสมกับจุดประสงค์การนำไปใช้งาน	+1	+1	+1	1
1.2 ความสอดคล้องเหมาะสมกับข้อมูลที่ได้นำมาใช้เป็นฐานข้อมูล	+1	+1	+1	1
1.3 ความสอดคล้องเหมาะสมกับการนำไปใช้ปฏิบัติงานต่อผู้ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
1.4 ความเหมาะสมของสี ขนาดตัวอักษรและภาษาที่ใช้ภายในโปรแกรม	0	+1	+1	0.67
2.ความถูกต้องของการจัดพิมพ์เอกสารสำคัญและรายงาน				
2.1 หนังสือรับรองสภาพการเป็นนักศึกษา (ฉบับภาษาไทย)	+1	+1	+1	1
2.2 หนังสือรับรองสภาพการเป็นนักศึกษา (ฉบับภาษาอังกฤษ)	+1	+1	+1	1
2.3 หนังสือรับรองที่พักอาศัย	+1	+1	+1	1
2.4 หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษา	+1	+1	+1	1
2.5 หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษาและอายุการตรวจลงตรา NON - ED	+1	+1	+1	1
2.6 ใบประกาศนียบัตรหลักสูตรอบรมระยะสั้น	+1	+1	+1	1
2.7 บัตรนักศึกษา	+1	+1	+1	1
2.8 สรุปรายงานตัวทุกระยะ 90 วันเฉพาะผู้ที่ครบกำหนด (ก่อน 30 วัน)	+1	+1	+1	1

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3	
2.9 สรุปรายงานฐานข้อมูลนักศึกษา ตาม ปี พ.ศ.	+1	+1	+1	1
2.10 รายงานสรุปเอกสารสำคัญที่ได้จัดทำ	+1	+1	+1	1

ดังนั้นจากตารางที่ 3 ค่า IOC จากการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีค่าเท่ากับ 0.98

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรม

เมื่อนำโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้งานโปรแกรม ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4

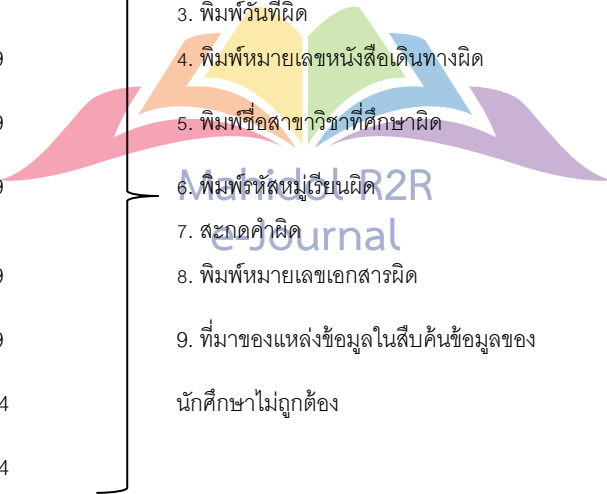
อภิปรายผล

จากการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้ 1) การวิเคราะห์ภาพรวมของระบบงานเดิม 2) การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดทำเอกสารและระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้า 3) การกำหนดคุณสมบัติของระบบใหม่ที่ต้องการพัฒนา 4) การออกแบบระบบงานใหม่ 5) การพัฒนาระบบใหม่ 6) การทดลองใช้งานระบบใหม่ และ 7) การประเมินผลการพัฒนา สอดคล้องกับแนวคิดของอำไพ พรประเสริฐกุล (2540)

จากผลวิจัยการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน พบว่าภายหลังการใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้น โอกาสในการปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยลง สอดคล้องกับแนวความคิดของ

จารุวรรณ (นามแฝง) (2544) ที่อธิบายว่าระบบข้อมูลจะมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ทั้งนี้จำนวนขั้นตอนในการทำงานและเวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง สามารถปฏิบัติงานได้ง่าย และสามารถสืบค้นข้อมูลนักศึกษาได้ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม แสดงว่าโปรแกรมที่พัฒนาทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรันดร บัวสวัสดิ์ (2557) ที่วิจัยเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับการค้นหาเบอร์โทรศัพท์ นักวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม งานวิจัยของปริยากร บัวทอง (2552) ที่วิจัยเรื่องการพัฒนาโปรแกรมประมวลผลการเรียนตามรายวิชา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ งานวิจัยของ รุ่งวิไล ปินตาสะอาด (2552) ที่วิจัยเรื่องพัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนและประมวลผล โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และงานวิจัยของ ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ (2551) ที่วิจัยเรื่องพัฒนาระบบสารสนเทศในด้านการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรม

ลำดับ	รายการ	ก่อนการใช้โปรแกรม			หลังการใช้โปรแกรม		
		จำนวน ขั้นตอน	จำนวน เวลารวม (นาที)	โอกาสผิดพลาด	จำนวน ขั้นตอน	จำนวน เวลารวม (นาที)	โอกาสผิดพลาด
1	หนังสือรับรองสภาพการเป็นนักศึกษา (ฉบับภาษาไทย)	5	9		3	2	1. พิมพ์วันที่ผิด 2. พิมพ์หมายเลขเอกสารผิด
2	หนังสือรับรองสภาพการเป็นนักศึกษา (ฉบับภาษาอังกฤษ)	5	9		3	2	
3	หนังสือรับรองที่พักอาศัย	5	9		3	2	
4	หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษา	5	9		3	2	
5	หนังสือรับรองระยะเวลาที่ศึกษาและอายุการ ตรวจลงตรา NON - ED	5	9		3	2	
6	ใบประกาศนียบัตรหลักสูตรอบรมระยะสั้น	5	9		3	2	พิมพ์วันที่ผิด
7	บัตรนักศึกษา	5	9		3	2	พิมพ์วันที่ผิด
8	สรุปรายงานฐานข้อมูลนักศึกษา ตาม ปี พ.ศ.	4	14		2	2	ไม่มี
9	รายงานสรุปเอกสารสำคัญที่ได้จัดทำ	4	14		2	2	ไม่มี
10	สรุปรายงานตัวทุกระยะ 90 วันเฉพาะผู้ที่จะครบ กำหนด (ก่อน 30 วัน)	4	19		2	2	ไม่มี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดการเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซลเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีวิธีการในการดำเนินการวิจัย ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ภาพรวมของระบบงานเดิม 2) การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดทำเอกสารและระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้า 3) การกำหนดคุณสมบัติของระบบใหม่ที่ต้องการพัฒนา 4) การออกแบบระบบงานใหม่ 5) การพัฒนาระบบใหม่ 6) การทดลองใช้งานระบบใหม่ และ 7) การประเมินผลการพัฒนา ด้วยการเปรียบเทียบจากก่อนและหลังการใช้งานโปรแกรมจากการวิจัยนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การจัดทำเอกสารสำคัญตามระบบงานเดิมใช้เวลาจัดทำ 9 - 19 นาที ซึ่งเมื่อเทียบกับการจัดทำเอกสารสำคัญด้วยโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น จะใช้เวลาในการจัดทำเอกสาร 2 นาที และจากการเปรียบเทียบขั้นตอนในการทำงานแบบเดิมและแบบใหม่แล้วจะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการทำงานในระบบที่พัฒนาขึ้น มีขั้นตอนลดลง

2. การปฏิบัติงาน โดยการเรียกใช้ฐานข้อมูลที่มาจากแหล่งเดียวกัน จะช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการนำข้อมูลไปจัดทำใหม่ ฉะนั้นการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลมาใช้ ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ เพราะเชื่อได้ว่าข้อมูลที่ใช้เป็นประจำอยู่นั้นคือข้อมูลที่ทันสมัย เพราะมีการตรวจสอบและเรียกข้อมูลมาใช้อยู่เสมอ

3. โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยในการสืบค้นข้อมูลของนักศึกษาได้ จากเดิมการทำงานจะต้องค้นหาจากเอกสารซึ่งต้องใช้เวลาในการค้นหา

4. ระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน สามารถประมวลผลและจัดทำรายงาน ทำให้ดูข้อมูลได้ง่ายและชัดเจนขึ้น เพราะเรียกดูรายงานได้ตลอดเวลาและแสดงข้อมูลเฉพาะนักศึกษาที่จะครบกำหนด โดยโปรแกรมจะทำการรายงานโดยเรียงลำดับตามระยะเวลาที่เหลือ ก่อนครบกำหนด 30 วัน ทำให้สามารถวางแผนเตรียมตัวไปรายงานตัวให้นักศึกษาได้ ลดการความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพลาดการไปรายงานตัว

5. จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเมื่อทดลองใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อโปรแกรม เนื่องจากโปรแกรมสามารถใช้งานง่าย ลดความยุ่งยากในการหาข้อมูลประวัตินักศึกษา การจัดทำเอกสารสำคัญ และการตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาที่จะครบกำหนดการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้สามารถสรุปให้เห็นได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สรุปผลการเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรม

ลำดับ	รายการ	ก่อนการใช้โปรแกรม	หลังการใช้โปรแกรม
1	จำนวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4 - 5	2 - 3
2	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	9 - 19 นาที	2 นาที
3	โอกาสผิดพลาด	มาก	น้อย
4	ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของข้อมูล	น้อย	มาก
5	การสืบค้นข้อมูลนักศึกษา	ไม่สามารถสืบค้น	สามารถสืบค้น
6	ความผิดพลาดจากการพลาดไปรายงานตัว	มาก	ไม่มี
7	การปฏิบัติงาน	ยุ่งยาก	ง่าย

จากการวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่า โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกกระยะ 90 วัน ของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ โดยภาพรวมมีความสอดคล้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและพันธกิจของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น เพราะสามารถใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยได้สะดวก และสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการพิมพ์เอกสารและการรายงานตัว ทุกกระยะ 90 วัน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลนักศึกษาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 – 2558 ซึ่งที่ผ่านมา ยังไม่มีการรวบรวมไว้เป็นฐานข้อมูลในทีเดียวกัน ดังนั้นในการใช้งานในอนาคตเมื่อมีนักศึกษาเข้ามาใหม่ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเพิ่มฐานข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้จะสามารถใช้งานโปรแกรมได้อย่างต่อเนื่องและมี

ประสิทธิภาพ และหากมีข้อมูลใดที่สำคัญและจำเป็นต้องทำการพัฒนาโปรแกรมต่อไป เพื่อสามารถจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญเหล่านั้นไว้บนฐานข้อมูลเดียวกันนี้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกกระยะ 90 วันของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ สามารถสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรทิพย์ กายบริบูรณ์ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ รองศาสตราจารย์โสรัจ กายบริบูรณ์ ที่ปรึกษาศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ รองศาสตราจารย์ ดร. ชำนาญ รอดเหตุภัย ตลอดจน ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน สำหรับข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และมีคุณภาพ

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ให้ทุนสนับสนุนสำหรับการทำงานวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสแสวงหาความรู้ที่

เป็นประโยชน์ สามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานใน
หน่วยงาน จนกระทั่งงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ (นามแฝง). (2544). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ
ระบบฐานข้อมูล*. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน
2558, จาก [http://www.chandra.ac.th/
office/ict/document/it/it04/page01.html](http://www.chandra.ac.th/office/ict/document/it/it04/page01.html)
- จิรันดร บัววัดใช้. (2557). *การพัฒนาเว็บไซต์สำหรับการ
การค้นหาเบอร์โทรศัพท์นักวิจัยใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. รายงานวิจัย
ฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม,
นครปฐม.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2540). *ระบบสารสนเทศเพื่อการ
จัดการ: Management Information
System*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
ป.สัมพันธ์พาณิชย์.
- นันทน์ แขวงโสภา. (2554). *คู่มือ Access 2010
ฉบับสมบูรณ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ:
โปรวิชั่น.
- ประวิทย์ โคमतองชุตกุล, ผู้แปล. (2537). *เรียนรู้และ
เข้าใจการใช้งาน Microsoft Access*.
กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ปรียากร บัวทอง. (2552). *การพัฒนาโปรแกรม
ประมวลผลการเรียนตามรายวิชาของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์*. รายงาน
วิจัยฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบูรณ์, เพชรบูรณ์.

พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522. (2522).

ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ. 96 (ตอนที่
28)

รุ่งวิไล ปินตาสะอาด. (2552). *การพัฒนาระบบการ
จัดการงานทะเบียนและประมวลผล
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. การ
ค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ. (2551). *การพัฒนาระบบการ
จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบ
อิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สัมฤทธิ์ วงศ์เด่นดวง. (2548). *คู่มือการออกแบบ
และพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้วย Microsoft
Access เล่ม 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
เคทีพี.

อาไฟ พรประเสริฐกุล. (2540). *การวิเคราะห์และออกแบบ
ระบบ: System Analysis and Design*.
(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยี
อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

**การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**
**Development the work manual for Disbursement in the Academic Services
Project of Nakhon Pathom Rajabhat University**

พัชรินทร์ จันทร์แจ้ง
Patcharin Junjang

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการเบิกจ่ายหลังใช้คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ อาจารย์ผู้จัดโครงการบริการวิชาการ และเจ้าหน้าที่ผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการ จำนวน 16 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาระเบียบกระทรวงการคลัง จัดทำแบบสอบถามสัมภาษณ์ และแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้คู่มือจากกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ได้พัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประกอบไปด้วย อัตราค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ เอกสารประกอบการเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ และตัวอย่างประกอบการเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ
2. ประสิทธิภาพของการเบิกจ่ายก่อนการพัฒนาคู่มือ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ผู้ใช้มีปัญหาการเบิกจ่าย ร้อยละ 35.37 และหลังจากการพัฒนาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ผู้ใช้มีปัญหาการเบิกจ่ายลดลงเหลือร้อยละ 17.32 และผู้ใช้คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.38$)

คำสำคัญ: คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย โครงการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ABSTRACT

This Research is aimed 1) to develop the work manual for Disbursement in the Academic Services Project of Nakhon Pathom Rajabhat University. 2) to study the efficiency of the work manual for Disbursement in the Academic Services Project of Nakhon Pathom Rajabhat University. The samples in this research were teacher and staff in the Academic Services Project of Nakhon Pathom Rajabhat University 16 persons. Collecting data by study Regulation of Ministry of Finance, interviewing and questionnaire from the samples and use descriptive statistic include frequency, mean and standard deviation.

The research found that

1. Received Developed the work manual for Disbursement in the Academic Services Project of Nakhon Pathom Rajabhat University composed of rate of disbursement in the Academic Services Project, document of disbursement in the Academic Services Project and example of disbursement in the Academic Services Project.

2. When compared the efficiency of disbursement before and after the work manual was developed, it was found that the problem was reduced from 35.37% to 17.32%. And user the work manual for Disbursement in the Academic Services Project of Nakhon Pathom Rajabhat University are satisfied levels of "high" ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.38$).

Keywords: Work manual for Disbursement, Academic Services Project, Nakhon Pathom Rajabhat University

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านงบประมาณ การเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทั้งงบประมาณรายจ่ายจากเงินงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ กำกับและควบคุมการเบิกจ่ายให้เป็นตามแผนงาน งานและโครงการ

งานเบิกจ่ายฎีกาค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ประเภทเงินงบประมาณแผ่นดินใช้ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่าย

ในการจัดฝึกอบรมการจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555) ในการตรวจสอบความถูกต้อง ในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย และเป็นแนวทางการของบประมาณประจำปี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม แต่เนื่องจากระเบียบมีการแก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 3 และมีการปรับอัตราค่าใช้จ่ายบางรายการ ตามมาตรการบรรเทาผลกระทบจากการปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำปี 2556 จึงทำให้ผู้จัดโครงการบริการวิชาการ และผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการของบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ การ

คำนวณงบประมาณไม่ตรงตามที่เบิกจ่ายได้จริง ส่งผลให้ผู้จัดโครงการบริการวิชาการต้องชำระเงินส่วนเกินเองในส่วนที่ไม่สามารถเบิกได้ และการจัดโครงการบริการวิชาการบางรายการผู้จัดมีความจำเป็นในการสำรองจ่ายเพื่อจัดงานโครงการบริการวิชาการ แต่ไม่สามารถสำรองจ่ายได้เนื่องจากการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินต้องจ่ายตรงผู้ขายในระบบ GFMS (ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์) อีกประการหนึ่ง ผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการไม่เข้าใจการจำแนกประเภทรายจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรมโครงการในหมวดค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ ปัญหาที่พบในการแยกประเภทหมวดรายจ่าย ตัวอย่างค่าตอบแทนนักศึกษา และค่าจ้างเหมา รวมถึงหลักฐานในการเบิกจ่ายเงินยังรวบรวมไม่ครบถ้วน ชุ่มชื่น และสนธยา ธงงาม (2555, หน้าบทคัดย่อ) ความสำคัญในกระบวนการเบิกจ่ายเงินขั้นตอนการให้บริการคือการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ความสำคัญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาและอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นคือเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา และอธิบายตอบข้อสงสัยได้สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะ สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบงานการเงิน การวิเคราะห์ แนวทางการพัฒนาระบบงานการเงินเพื่อทราบความต้องการของบุคลากรและผู้ปฏิบัติงานการเงินที่จะนำมาพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ การดำเนินการให้เกิดความถูกต้อง โปร่งใส เกิดความคุ้มค่า ประหยัด และการดำเนินการให้เกิดความรวดเร็ว ทันต่อการตัดสินใจงานวิจัยข้างต้นได้เสนอแนะว่า ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับทางการเงิน

จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตรวจสอบฎีกาค่าใช้จ่ายโครงการบริการวิชาการ คือ ผู้จัดโครงการบริการวิชาการและ

ผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการไม่เข้าใจระเบียบและไม่ทราบอัตราค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ซึ่งส่งผลให้การเบิกจ่ายเงินโครงการบริการวิชาการเป็นไปด้วยความล่าช้า ดังนั้น เพื่อการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งใช้ระเบียบกระทรวงการคลังในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยจึงศึกษาระเบียบกระทรวงการคลัง โดยรวบรวมข้อมูลจากการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายโครงการบริการวิชาการ วิเคราะห์ ออกแบบสร้างคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการให้กับผู้จัดโครงการบริการวิชาการและผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการ เพื่อให้ทราบหลักเกณฑ์อัตราค่าใช้จ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลังที่ถูกต้อง และเป็นแนวทางการของงบประมาณของโครงการบริการวิชาการ รวมถึงสามารถรวบรวมหลักฐานการเบิกจ่ายเงินโครงการบริการวิชาการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเบิกจ่ายเงินในขั้นต้นได้ ทำให้ผู้เบิกเงินสามารถบันทึกข้อมูลเอกสารเบิกจ่ายเงินโครงการบริการวิชาการในระบบ 3 มิติ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยลดเอกสารและเวลาการบันทึกข้อมูลเบิกจ่าย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ อาจารย์ผู้จัดโครงการบริการวิชาการ และ เจ้าหน้าที่ผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 30 คน (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 8 มิถุนายน 2559)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ผู้รับผิดชอบการจัดโครงการบริการวิชาการ และเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัย ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย รวมจำนวน 16 คน

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาระเบียบกระทรวงการคลัง และสถิติการรับ - ส่งคืนฎีกาจากกลุ่มงานบริการวิชาการก่อนการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 8 มิถุนายน 2559

2. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานโดยการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม

3. นำข้อมูลที่ได้จากศึกษาข้อมูลพื้นฐาน การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มมาทำการวิเคราะห์สาเหตุ หาแนวทางแก้ไข และออกแบบพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

4. ทดลองใช้คู่มือโดย ให้ผู้จัดโครงการบริการวิชาการ และผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการ ทดลองใช้ และได้เก็บสถิติการรับ - ส่งคืนฎีกาจากกลุ่มงานบริการวิชาการหลังใช้คู่มือที่ได้พัฒนาขึ้น ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2559

5. ประเมินประสิทธิภาพของคู่มือที่พัฒนาขึ้น และปรับปรุงแก้ไข

เครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ อาจารย์ผู้จัดโครงการบริการวิชาการ และเจ้าหน้าที่ผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการ

1. แบบสัมภาษณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับการของบประมาณในการจัดโครงการ ว่ารายการใดที่สามารถเบิกจ่ายได้ หรือเบิกจ่ายไม่ได้ และมีวิธีการในการเขียนของบประมาณอย่างไร และเมื่อนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า แบบสัมภาษณ์มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 และ 1.00

2. ประเด็นการสนทนากลุ่ม ใช้การอภิปรายสภาพปัญหาการเบิกจ่ายเงินจากผู้จัดโครงการบริการวิชาการ และผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการ วิเคราะห์รวบรวมปัญหาจากการคิด การถาม โดยการเก็บข้อมูลแล้วนำปัญหาในการทำงานมาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขก่อนการสร้างคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ

3. คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ได้พัฒนามาจากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม โดยคู่มือมีลักษณะเป็นเอกสารที่ประกอบด้วย การจำแนกประเภทค่าใช้จ่ายอัตราค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการ เอกสารประกอบการเบิกค่าใช้จ่าย และตัวอย่างประกอบในการเบิกจ่ายหลายๆ ตัวอย่าง และได้นำคู่มือที่พัฒนาไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า คู่มือมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 และ 1.00

4. แบบบันทึกสถิติการรับ และส่งคืนฎีกา เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้วิจัย จัดเก็บข้อมูลสถิติจากการตรวจสอบฎีกาในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ แต่ละโครงการและประเมินผลการทดลองใช้ โดยเก็บสถิติการรับ - ส่งคืนฎีกากลุ่มงานบริการวิชาการก่อนการพัฒนาคู่มือและหลังใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น

5. แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี โดยมีรายละเอียดดังนี้ ตอนที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด และตอนที่ 2 มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยวัดความพึงพอใจด้านเนื้อหาของคู่มือฯ ด้านประโยชน์การนำไปใช้ และด้านรูปแบบของคู่มือฯ และได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่าแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 และ 1.00

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ผู้จัดโครงการบริการวิชาการ และผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการ สามารถเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยการส่งคืนฎีกาแก้ไขรวมลดลงร้อยละ 18.05 โดยประเด็นที่สามารถแก้ไขปัญหาคือ คู่มือการเบิกจ่าย ประกอบไปด้วย อัตราค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ เอกสารประกอบการเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ และตัวอย่างประกอบการเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ซึ่งสามารถช่วยให้การเบิกจ่ายฎีกาเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น และผลการประเมินความพึงพอใจของคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จากกลุ่มผู้ใช้งานสามารถสรุปผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.38$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของนุติ รุ่งสว่าง (2543, หน้า 24) แนวทางในการสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน

ซึ่งอยู่ในรูปของเอกสาร หรือหนังสือ เพื่อให้ผู้ที่นำไปใช้สามารถจะปฏิบัติตามให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าไว้ในเอกสารหรือหนังสือนั้นได้ด้วยตนเอง

2. แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบงานการเงินหรือการเบิกจ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ควรจะมีคู่มือสำหรับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตาม เพื่อให้การดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ตามระเบียบ ลดปัญหาความยุ่งยาก และความล่าช้าที่เกิดจากความไม่เข้าใจของผู้ปฏิบัติได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ศึกษาของ วิไลพร ธราพิทักษ์กุล (2554 หน้า 28) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาพัฒนาระบบงานการเงินในคณะศิลปกรรม และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เชียงใหม่ พบว่าควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับทางการเงินด้วย

การสรุปผลการวิจัยและประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) ศึกษาประสิทธิภาพของคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม การวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบผสมผสาน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์และแบบรายการประเด็นการสนทนากลุ่ม สภาพปัญหาการเบิกจ่ายเงินเป็นการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาพัฒนาคู่มือกลุ่มเป้าหมายแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้จัดทำ

โครงการบริการวิชาการ และผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการ และ 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้จัดโครงการบริการวิชาการ และผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการที่ใช้คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

ผลการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการเบิกจ่ายจากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม โดยสรุปสภาพปัญหา แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเป็นคู่มือ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพปัญหา แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเป็นคู่มือ

สภาพปัญหา	แนวทางแก้ไข	การพัฒนาเป็นคู่มือ
1. ผู้จัดโครงการไม่ทราบประเภทหมวดรายจ่ายทำให้เอกสารและหลักฐานการเบิกค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง	รวบรวมระเบียบที่เกี่ยวข้องในการเขียนงบประมาณโครงการเพื่อให้ผู้จัดสามารถเข้าใจและเบิกจ่ายได้อย่างถูกต้อง	1. อธิบายการจำแนกหมวดรายจ่ายของงบประมาณโครงการ 2. ระบุรายละเอียดค่าใช้จ่ายให้ชัดเจนตามหมวดรายจ่าย 3. ระบุเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อแนบฎีกาเบิกจ่าย
2. ผู้จัดโครงการไม่ระบุให้ชัดเจนว่าใช้รหัสกิจกรรมไหนเท่าไร	รหัสกิจกรรมเดียวกัน โครงการเดียวกันไม่ควรแยกฎีกา กรณีไม่มีงบประมาณหรือกลุ่มเป้าหมาย ต้องทำบันทึกขออนุมัติให้เรียบร้อยก่อน	4. ระบุการบันทึกคำสั่งงานระบบเบิกจ่าย 3 มิติ ให้ผู้เบิกเงินทราบได้ชัดเจน 5. สร้างแบบฟอร์มให้ผู้เบิกจ่ายสรุปค่าใช้จ่ายก่อนบันทึกเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการและให้ผู้จัดสามารถตรวจสอบเอกสารด้วยตนเองในขั้นต้น
3. หลักฐาน ประกอบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการ และอัตราค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง ตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	จัดทำคู่มือการเบิกจ่ายพร้อมแนบอัตราและตัวอย่างเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเพื่อลดการส่งคืนแก้ไข	6. สรุปตารางอัตราค่าใช้จ่ายและเอกสารประกอบการเบิกในการจัดโครงการบริการวิชาการให้ชัดเจนตรวจสอบได้
4. หนังสือขออนุญาตซื้อ/จ้าง และแบบสำรวจความต้องการใช้พัสดุ ให้พิมพ์อยู่ฉบับเดียวกันเพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัย	แนบตัวอย่างที่ถูกต้องให้เป็นแนวทางการเบิกจ่ายครั้งต่อไปลดระยะเวลา และขั้นตอน	7. แนบตัวอย่างหลายๆ กรณีในคู่มือเพื่อให้ผู้เบิกเงิน ศึกษาประกอบ
5. การจัดส่งฎีกางบประมาณแผ่นดิน กรณีที่เป็นใบแจ้งหนี้ตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไปให้จัดส่งที่งานพัสดุ เพื่อทำข้อมูลผู้ขายในระบบ GFMS	หน่วยงานที่จัดส่งกรุณาตรวจสอบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบในเรื่องการจัดส่งเอกสารด้วย	8. ระบุเครื่องหมายสัญลักษณ์ ให้แตกต่างเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

สภาพปัญหา	แนวทางแก้ไข	การพัฒนาเป็นคู่มือ
6. กรณีสภาพปัญหาจัดซื้อครุภัณฑ์โดยสำรองเงินจ่ายไปก่อน	ต้องยกเลิกเนื่องจากจัดซื้อครุภัณฑ์ในระบบ GFMS ต้องมีรหัสครุภัณฑ์รายตัว และการจัดซื้อครุภัณฑ์ต้องมีคุณสมบัติตามที่ระเบียบฯ กำหนดและให้จ่ายตรงผู้ขายเท่านั้น	9. ระบุตัวอย่างที่ถูกต้อง และเอกสารประกอบกรณีจ่ายตรงผู้ขาย มีคำอธิบายรายละเอียดค่านิยาม การจำแนกสิ่งของที่จัดเป็นวัสดุ และครุภัณฑ์

2. ผลการรับ - ส่งคืนปฏิภาณกลุ่มงานบริการวิชาการ ผู้วิจัยเก็บสถิติแต่ละโครงการมีจำนวนรับและส่งคืนปฏิภาณกลุ่มงานบริการวิชาการ ก่อนและหลังทดลองใช้คู่มือ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สถิติการรับ - ส่งคืนปฏิภาณกลุ่มงานบริการวิชาการ

กิจกรรมหลัก	ก่อนการพัฒนาคู่มือ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 8 มิถุนายน 2559			หลังทดลองใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2559		
	2559			2559		
	ปฏิภาณที่รับ	ปฏิภาณส่งคืน	ร้อยละ	ปฏิภาณที่รับ	ปฏิภาณส่งคืน	ร้อยละ
โครงการที่ 1	32	13	40.62	21	7	33.33
โครงการที่ 2	6	2	33.33	61	8	13.11
โครงการที่ 3	43	13	30.23	13	2	15.38
โครงการที่ 4	22	5	22.73	12	1	8.33
โครงการที่ 5	41	20	48.78	25	3	12.00
โครงการที่ 6	20	5	25.00	8	2	25.00
โครงการที่ 7	0	0	0.00	39	8	20.51
รวม	164	58	35.37	179	31	17.32

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือการเบิกจ่ายที่พัฒนาขึ้น

ข้อคำถามของแบบประเมินความพึงพอใจเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประโยชน์การนำไปใช้ 1) ท่านสามารถนำคู่มือไปใช้ในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้ 2) คู่มือช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานได้ 3) ความเข้าใจ คู่มือช่วยสร้างในการทำงานร่วมกันได้ 4) คู่มือช่วยอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่าย รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.42$) ด้านเนื้อหาของคู่มือฯ 1) คู่มือมีวัตถุประสงค์ชัดเจนตามกฎระเบียบที่ถูกต้อง 2) คู่มืออ่านเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว 3) คู่มือมี

คำอธิบายรายละเอียดค่าใช้จ่ายครบถ้วน ถูกต้อง 4) คู่มือมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะขั้นตอน ในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.36$) และด้านรูปแบบของคู่มือฯ 1) รูปแบบสะดวกต่อการใช้งาน 2) การเรียบเรียงเนื้อหาเข้าใจง่าย รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.38$) ตามลำดับส่วนค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.38$)

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ด้านการพัฒนา

1. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้จัดโครงการบริการวิชาการและผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการสามารถรวบรวมเอกสารประกอบการเบิกเงินได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบกระทรวงการคลังรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ผู้เบิกเงินโครงการบริการวิชาการสามารถบันทึกข้อมูลเบิกจ่ายได้ถูกต้องและครบถ้วนลดปัญหาในการบันทึกข้อมูลจำนวนมากครั้งลง ประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้

ด้านผลผลิต

1. ได้คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ไปใช้เป็นแนวทางในการจัดโครงการบริการวิชาการ

2. ได้ผลงานเผยแพร่ในเวทีวิชาการ จำนวน 1 เรื่อง

หน่วยงานที่นำผลงานไปใช้ประโยชน์

งานบริการวิชาการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. การพัฒนาคู่มือควรสร้างในลักษณะ Infographic ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินงานที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรมีการประเมินคู่มือในระบบเพื่อพัฒนาเป็นกระบวนการ PDCA

3. ควรพัฒนาเป็นระบบเพื่อแจ้งสถานะ (status) ของเอกสารให้ผู้รับผิดชอบโครงการได้ทราบว่าขณะนี้อยู่ในขั้นตอนใด และขั้นตอนต่อไปจะทำ

อะไร เพื่อลดปัญหา และเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงหน้าได้ทันที

4. ควรพัฒนาไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาขั้นตอนและอัตราในส่วนของการเบิกเงินรายได้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2. ศึกษาการยืมเงินตรงจ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยเป็นแนวทางการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการที่มีประสิทธิภาพ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ได้สนับสนุนทุนการวิจัยตามโครงการวิจัยสถาบัน งานประจำฐานวิจัย (Routine to Research) ปีงบประมาณ 2559 ครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือการวิจัย ได้แก่ รองศาสตราจารย์ไกรจ ภายบริบูรณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหมาย เปียถนอม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย ที่กรุณาให้คำปรึกษา และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ชลรัตน์ พยอมแย้ม ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งทำให้รายงานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนาและผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้แก่ อาจารย์ ดร.พัชรศักดิ์ อาลัย

อาจารย์ ดร.สุพจน์ เสงี่ยมพรหม และคุณรัตนายังจิรวุฒนชัย ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนมาโดยตลอด จนการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กwp) 0421.3/ว 193 ลงวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2552 เรื่อง การยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการจัดอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม และค่าเช่าที่พัก ของส่วนราชการ ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549.
- กระทรวงการคลัง. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0406.4/ว 5 ลงวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2556 เรื่อง มาตรการบรรเทาผลกระทบจากการปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำปี พ.ศ. 2556.
- กระทรวงการคลัง. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555).
- กระทรวงการคลัง. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. 2553.
- กระทรวงการคลัง. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552.
- กระทรวงการคลัง. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551.

- กระทรวงการคลัง. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549.
- สำนักงานประมาณ. หนังสือสำนักงานประมาณ ที่ นร 0704/ว 37 ลงวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2559 เรื่อง แนวทางการพิจารณาสิ่งของที่จัดเป็นวัสดุ และครุภัณฑ์ตามหลักการจำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณ.
- สำนักงานประมาณ. หนังสือสำนักงานประมาณ ที่ นร 0704/ว 68 ลงวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2558 เรื่อง การปรับปรุงหลักการจำแนกประเภทรายจ่ายงบประมาณ.
- สำนักงานประมาณ. หนังสือสำนักงานประมาณ ที่ นร 0704/ว 33 ลงวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2553 เรื่อง การปรับปรุงหลักการจำแนกประเภทรายจ่ายงบประมาณ.
- สำนักงานประมาณ. หนังสือสำนักงานประมาณ ที่ นร 0702/ว 51 ลงวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2548 เรื่อง หลักเกณฑ์การจำแนกประเภทรายจ่ายงบประมาณ.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0506/ว 205 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 เรื่อง มาตรการประหยัดในการเบิกค่าใช้จ่าย.
- จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2559). วิจัยวิทยาการวิจัยทางการศึกษา. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม.
- นิชาภา เจริญรุ่งเรืองชัย. (2547). คู่มือการบริหารงานโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนดอนฉิมพลีพิทยาคม. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี - นครินทรวิโรฒ.
- นุติ รุ่งสว่าง. (2543). การพัฒนาคู่มือการสร้างหลักสูตรระดับโรงเรียนสำหรับครู

- ประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; เชียงใหม่.
- มนัส สุวรรณ. (2544). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้ง เฮาส์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2556). *คู่มือการทำผลงานวิชาการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขปรับปรุง). นครปฐม: คณะอนุกรรมการจัดทำคู่มือการทำผลงานทางวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย* (ฉบับปรับปรุงใหม่). พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิลาวรรณ ชิวพิมาย, ยุพาพรรณ คุณาธิพงษ์ และ จตุพร เนตรมณี. (2544). *รายงานวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิไลพร ธราพิทักษ์กุล. (2554). *รายงานวิจัยเรื่อง การศึกษาพัฒนาระบบงานการเงิน ในคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาควิชาวิทยาเขตเชียงใหม่.
- วิบูลย์ จง. (2550). *ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow*. ค้นเมื่อ ตุลาคม 1, 2559, จาก <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month=07-12-2007&group=29&gblog=3>
- อุ้นเรือน ขยัน และสนธยา ธงงาม. (2555). *รายงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลและแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำสัญญาารับทุนและการเบิกจ่ายเงินวิจัย และโครงการบริการวิชาการที่ได้รับจากแหล่งทุนภายนอก*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Blogger, (2011). *Analysis thinking*. ค้น เมื่อ ตุลาคม 23, 2559, จาก http://tishafan-analysisthinking.blogspot.com/p/blog-page_5284.html
- Shelly. M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Ross.

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน Information system Development for monitoring internal audit

วิมลสิริ ศรีสมุทร
Wimonsiri Srisamut

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ที่ใช้ในการประเมินเพื่อหาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายในโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และผู้ใช้งานจำนวน 5 คน

การพัฒนาระบบมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ระบบงานเดิม 2) การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3) การกำหนดความต้องการของระบบ 4) การออกแบบและพัฒนาระบบ 5) การทดสอบระบบ และ 6) การประเมินการพัฒนาระบบ

จากการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีค่าประสิทธิภาพของระบบที่ได้รับจากประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และมีค่าประสิทธิภาพของระบบที่ได้รับการประเมินจากผู้ใช้งานจำนวน 5 คน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 จากผลการประเมินดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่าระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายในเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการติดตามผลการตรวจสอบของงานตรวจสอบภายใน และจะช่วยให้งานตรวจสอบภายในสามารถดำเนินการติดตามผลการตรวจสอบได้อย่างครบถ้วนในทุกหน่วยรับผิดชอบ

คำสำคัญ: ตรวจสอบภายใน ระบบสารสนเทศ

ABSTRACT

This research aimed to develop and evaluate the efficiency of information system development for monitoring internal audit inspection. The research instrument was a form to evaluate efficiency of the developed information system, which were examined by 3 experts and 5 users.

The system development consisted of the following processes: 1) analyzing traditional system; 2) reviewing relevant researches; 3) determining system requirements; 4) designing and developing the system; 5) testing the system; and 6) evaluating system development.

The results showed that the efficiency of the information system development for monitoring internal audit inspection as evaluated by 3 experts was at a good level ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.65). Additionally, the efficiency of the developed system as evaluated by 5 users was at a good level ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.57). Regarding the efficiency evaluation, it could be concluded that the information system development for monitoring internal audit inspection was efficient and could be used to increase efficiency and effectiveness of inspection follow-up. It also could facilitate internal audit implementation in following up all inspected units.

Keywords: Internal audit, Information system



หลักการและเหตุผล

งานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2547 ตามระเบียบการแบ่งส่วนราชการของกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีหน้าที่ในการตรวจสอบ สอดทานการดำเนินงาน และการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและบุคลากรในทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายทรัพยากรของมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดวางระบบการควบคุมภายใน และระบบการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการ

ป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างทันทั่วถึง

ในปัจจุบันงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งแสดงได้ดังภาพที่ 1.1 มีบุคลากรในสังกัดงานตรวจสอบภายใน จำนวน 2 คน ประกอบด้วย นักตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน มีหน่วยรับผิดชอบในความรับผิดชอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 25 หน่วยงาน

การดำเนินงานของงานตรวจสอบภายในประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1)

การวางแผนการตรวจสอบภายใน 2) การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และ 3) การรายงานผลการตรวจสอบและการติดตามผลการตรวจสอบภายใน (กรมบัญชีกลาง, ม.ป.ป.)

โดยในการวิจัยครั้งนี้จะกล่าวถึงขั้นตอนของการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ซึ่งนับเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญของการตรวจสอบ เพราะแสดงถึงคุณภาพของงานตรวจสอบว่าผู้รับตรวจและผู้บริหารของหน่วยงานได้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบหรือไม่ และข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมแล้วหรือยัง

และในปัจจุบันขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ ได้ถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการให้คะแนนประเมินการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ที่กำกับดูแลโดยกรมบัญชีกลาง (กรมบัญชีกลาง, 2555) ซึ่งจากรายงานผลการประเมินการประกันคุณภาพ งานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พบประเด็นที่ไม่ผ่านการประเมินจำนวน 6 ประเด็น ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระและเที่ยงธรรม 2) งบประมาณและอัตรากำลังของหน่วยงานตรวจสอบภายใน 3) การวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ 4) การปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม 5) รายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ และ 6) การติดตามผลการตรวจสอบ (กรมบัญชีกลาง, 2558)

จากการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า ประเด็นปัญหาที่ 1 - 5 เกิดจากปัจจัยภายนอกที่งานตรวจสอบภายในไม่สามารถควบคุม หรือแก้ปัญหาภายในหน่วยงานได้ เหลือเพียงประเด็นปัญหาที่ 6 ในเรื่องการติดตามผลการตรวจสอบที่สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานและแก้ปัญหาในประเด็นดังกล่าวได้

ทั้งนี้เนื่องจากระบบสารสนเทศ ได้เข้ามามีบทบาทต่อการช่วยแก้ปัญหาในปฏิบัติงานในทุกศาสตร์ ทุกแขนง ซึ่งน่าจะสมารถนำมาใช้แก้ปัญหาการติดตามผลการตรวจสอบของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้เช่นกัน ในการนี้ผู้วิจัยจึงได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการแก้ปัญหาการติดตามผลการตรวจสอบ โดยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตามผลการตรวจสอบ มาช่วยในกระบวนการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติของหน่วยตรวจสอบภายในสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ทรัพยากรอันจำกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายในของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระบบงานเดิม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในทั้งระบบงานซึ่งประกอบด้วย การวางแผนการตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานตรวจสอบ และการจัดทำรายงานและการติดตามผล จากนั้นจึงได้จัดประชุม

ภายในหน่วยงานเพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน โดยใช้รายงานผลการประเมินการประกันคุณภาพ งานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เป็นเกณฑ์ในการกำหนดประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากการรวบรวมปัญหาสามารถแบ่งประเด็นที่ควรได้รับการแก้ไขได้เป็น 6 ประเด็น

จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่าประเด็นปัญหาที่ 1 -5 เกิดจากปัจจัยภายนอกที่งานตรวจสอบภายในไม่สามารถควบคุม หรือแก้ปัญหาภายในหน่วยงานได้ เหลือเพียงประเด็นปัญหาที่ 6 เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบที่สังเกตเห็นว่าแม้ว่าทรัพยากรของงานตรวจสอบภายในจะมีจำนวนจำกัดแต่หน่วยงานสามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้

2. การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเพื่อหาแนวทางในการปัญหาด้านการติดตามผลการตรวจสอบ พบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถช่วยแก้ปัญหาการปฏิบัติงานในกระบวนการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ได้โดยการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการตรวจสอบ ซึ่งจะนำ MySQL เป็นโปรแกรมฐานข้อมูลที่ใช้จัดเก็บข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาระบบ

3. การกำหนดความต้องการของระบบ

ผู้วิจัยได้กำหนดความต้องการของระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายในว่าจะเป็นระบบที่ใช้เก็บข้อมูลในด้านต่างๆ และติดตามผลการตรวจสอบของหน่วยรับตรวจ พร้อมทั้งออกรายงานการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนในทุกประเด็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ติดตามข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ติดตามการควบคุมภายใน

ส่วนที่ 3 ติดตามการควบคุมวัสดุและครุภัณฑ์

ส่วนที่ 4 ติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณ

ส่วนที่ 4.1 ติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน

ส่วนที่ 4.2 ติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้

ส่วนที่ 5 ติดตามผลการตรวจสอบอื่นๆ

4. การออกแบบและการพัฒนาระบบ

4.1 แผนภาพอธิบายการทำงานของระบบ ซึ่งจะแบ่งการทำงานออกเป็น 5 ระบบย่อย คือ

1) ระบบติดตามข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจสอบภายในมีสิทธิ์ในการเข้าดูผลการบันทึกข้อมูล และหน่วยรับตรวจมีสิทธิ์ในการเพิ่ม แก้ไข ข้อมูล

2) ระบบติดตามการควบคุมภายใน โดยเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจสอบภายในมีสิทธิ์ในการเข้าดูผลการบันทึกข้อมูล และหน่วยรับตรวจมีสิทธิ์ในการเพิ่ม แก้ไข ข้อมูล

3) ระบบติดตามการควบคุมวัสดุและครุภัณฑ์ โดยเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจสอบภายในมีสิทธิ์ในการเข้าดูผลการบันทึกข้อมูล และหน่วยรับตรวจมีสิทธิ์ในการเพิ่ม แก้ไข ข้อมูล

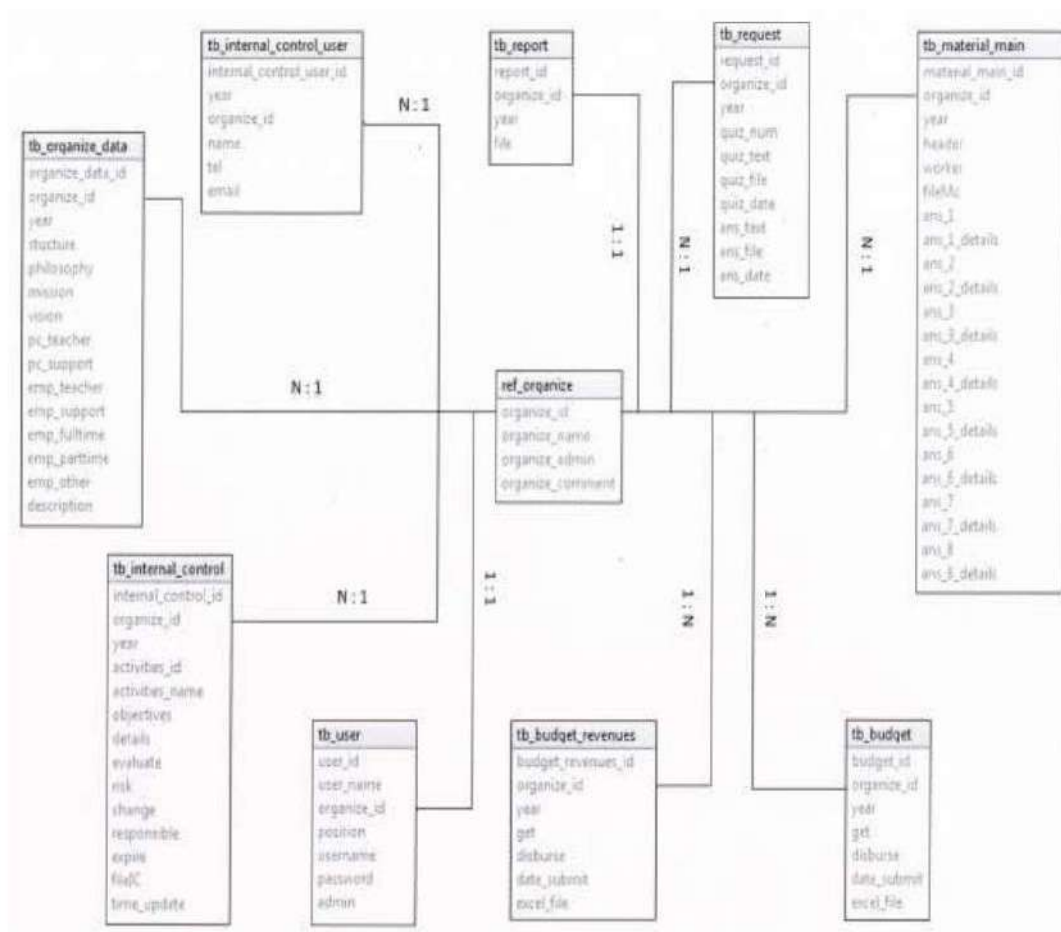
4) ระบบติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณ โดยเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจสอบภายในมีสิทธิ์ในการเข้าดูผลการบันทึกข้อมูล และหน่วยรับตรวจมีสิทธิ์ในการเพิ่ม แก้ไข ข้อมูล

5) ระบบติดตามผลการตรวจสอบ โดยเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจสอบภายในมีสิทธิ์ในการเพิ่ม แก้ไขประเด็นการตรวจสอบ และการเข้าดูผลการบันทึกข้อมูล และหน่วยรับตรวจมีสิทธิ์ในการเพิ่ม แก้ไข ข้อมูล



รูปที่ 1 แสดงแผนภาพอธิบายการทำงานของระบบ (use case diagram)

แผนผังแสดงความสัมพันธ์ของระบบ เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูลในระบบ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 แสดงแผนผังแสดงความสัมพันธ์ของระบบ

5. การทดสอบระบบและการนำไปใช้

5.1 ทดสอบระบบโดยการทดลองใช้ระบบ หลังจากการออกแบบและพัฒนาระบบผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองระบบ โดยผู้วิจัยจะดำเนินการการเรียกดูรายการต่างๆ ภายในระบบ ทดลองกรอกข้อมูล แก้ไขข้อมูล บันทึกข้อมูล การเรียกกรายงานภายในระบบอย่างครบถ้วนทุกโปรแกรม อีกทั้งยังมีผู้ใช้งานระบบเป็นผู้ทดลองกรอกข้อมูล บันทึก และแก้ไขข้อมูลภายในระบบ หลังจากได้ทดลองใช้แล้วก็นำมาประเมินผล เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพต่อไป

5.2 ทำแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน และผู้ใช้งานระบบ จำนวน 5 คน เพื่อประเมินว่าระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น มีความสามารถในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ผลลัพธ์ การใช้งานระบบ การประมวลผลของระบบ มีประสิทธิภาพหรือไม่ และระบบมีความปลอดภัยมากน้อยเพียงใด จากนั้นจึงนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ซึ่งจากการทดสอบระบบจึงได้ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ดังรูปที่ 3

ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน จัดสร้างขึ้นเพื่อให้งานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สามารถดำเนินการติดตามผลการตรวจสอบได้อย่างครบถ้วนในทุกหน่วยรับตรวจ โดยในระบบสารสนเทศนี้ประกอบด้วย 5 ส่วนงาน คือ ส่วนที่ 1 ติดตามข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน ส่วนที่ 2 ติดตามการควบคุมภายใน ส่วนที่ 3 ติดตามการควบคุมวัสดุและครุภัณฑ์ ส่วนที่ 4 ติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณ และส่วนที่ 5 ติดตามผลการตรวจสอบอื่นๆ

วิมลศิริ ศรีสมุทร

• หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม •
 ห้องตรวจสอบภายใน ชั้น 5 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 85 ถนนกาญจนาภิเษม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
 โทรศัพท์ 034-108 300 ต่อ 3531 โทรศัพท์-โทรสาร 034-251 048
 Copyright © 2014 Internal Audit Division of NPSU. All Rights Reserved.

รูปที่ 3 แสดงระบบสารสนเทศ (<http://research.npsu.ac.th/mtia/index.php>)

6. การประเมินการพัฒนาระบบ

การประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ดำเนินการโดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อ

ประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายในขึ้นมา เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน และผู้ใช้งานระบบ จำนวน 5 คน ประเมินประสิทธิภาพของระบบ โดยภายใน

แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประเมินประสิทธิภาพของระบบ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านความสามารถในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ด้านที่ 2 ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ ด้านที่ 3 ด้านการใช้งานของระบบ ด้านที่ 4 ด้านการประมวลผลของระบบ และด้านที่ 5 ด้านความปลอดภัยของระบบ ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบหาค่า

ประสิทธิภาพของระบบ คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ระดับประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประมวลผลของระบบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) และด้านการใช้งานของระบบมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ

ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบ	$\bar{X}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
ด้านความสามารถในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	3.60	0.63	ดี
ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ	3.73	0.59	ดี
ด้านการใช้งานของระบบ	3.53	0.64	ดี
ด้านการประมวลผลของระบบ	4.33	0.49	ดีมาก
ด้านความปลอดภัยของระบบ	3.56	0.53	ดี
รวม	3.75	0.65	ดี

ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้ใช้งาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านการประมวลผลของระบบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และด้านความสามารถในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้ใช้งาน

ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบ	$\bar{X}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
ด้านความสามารถในการทำงานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.12	0.60	ดี
ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ	4.24	0.52	ดีมาก
ด้านการใช้งานของระบบ	4.16	0.62	ดี
ด้านการประมวลผลของระบบ	4.32	0.56	ดีมาก
ด้านความปลอดภัยของระบบ	4.13	0.52	ดี
รวม	4.19	0.57	ดี

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน

พบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน มีผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับดี และผลการ

ประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้ใช้งานอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ์ จันทวิ และคณะ (2558, หน้า บทคัดย่อ) ที่ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานตรวจสอบภายใน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาขึ้น และมีผลการประเมินระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี จึงแสดงให้เห็นว่าระบบดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในกระบวนการปฏิบัติงานติดตามผลการตรวจสอบภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้งานตรวจสอบภายในสามารถดำเนินการติดตามผลการตรวจสอบได้อย่างครบถ้วนในทุกหน่วยรับตรวจตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้

อีกทั้งระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายในยังสามารถตอบสนองการทำงานตามของเขตของโครงการวิจัยที่กำหนดไว้ดังนี้ ส่วนที่ 1 ส่วนของหน่วยตรวจสอบภายใน (ผู้ดูแลระบบ) ระบบสามารถรองรับต่อการกรอกข้อมูล แก้ไข เพิ่ม ลบ ข้อมูล และ เรียกรายงานจากระบบได้ ส่วนที่ 2 ส่วนของหน่วยรับตรวจ (ผู้ใช้งาน) สามารถรองรับการกรอกข้อมูล แก้ไข เพิ่ม ลบ ข้อมูล และแนบเอกสารผ่านระบบได้ อีกทั้งการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายในยังสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดตามผลการตรวจสอบจากเดิมใช้ระยะเวลาต่อหนึ่งหน่วยงานเทียบเท่ากับการเข้าตรวจสอบตามปกติ ซึ่งเมื่อใช้ระบบสารสนเทศมาใช้แล้วจะพบว่าในการติดตามหนึ่งครั้งจะได้ประเด็นการติดตามครอบคลุมในทุกประเด็น ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน การควบคุมภายใน การควบคุมวัสดุและครุภัณฑ์ การเบิกจ่ายงบประมาณ และการติดตามผลการตรวจสอบตามประเด็นที่ต้องการ ซึ่งส่งผลให้งานตรวจสอบภายในสามารถดำเนินการตรวจสอบได้ครบถ้วนทุกหน่วยงาน และครบถ้วนทุกประเด็นการตรวจสอบ

การสรุปผลการวิจัยและประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยผลจากการพัฒนาจะส่งผลให้งานตรวจสอบภายในสามารถติดตามผลการตรวจสอบได้อย่างครบถ้วนทุกหน่วยรับตรวจภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะส่งผลต่อการผ่านเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายใน

ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้ใช้งานระบบ พบว่า ระดับประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้ใช้งาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรเพิ่มระดับความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามผลการตรวจสอบภายในโดยการพัฒนาระบบให้สามารถเปลี่ยน Password ของผู้เข้าใช้ระบบได้
2. ควรพัฒนารูปแบบ สี สัน ลักษณะและขนาดของตัวอักษร ให้ดูเด่นชัด สวยงาม น่าใช้งานมากยิ่งขึ้น
3. การออกแบบในส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้งานระบบสามารถใช้ Framework อาทิเช่น bootstrap มาช่วยในการออกแบบระบบ เพื่อให้ระบบมีความสวยงามและง่ายต่อการใช้งาน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับสนับสนุนทุนจากงบประมาณรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 รอบที่ 2 ภายใต้โครงการวิจัยสถาบันบูรณาการกับงานประจำ R to R และขอขอบคุณคณะทำงานวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งาน ที่คอยสนับสนุนให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กรมบัญชีกลาง. (2555). *แนวทางประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ.2555*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.

กรมบัญชีกลาง. (2558). *รายงานผลการประเมินการประกันคุณภาพ งานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.

กรมบัญชีกลาง. (ม.ป.ป.). *แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.

พิเชษฐ จันทวี, สุธาสินี ชุนเพชร, และธนภัทร เจริญวิญญู. (2558). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา*. ทุนอุดหนุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.



**การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือนสำหรับเครื่องเซิร์ฟเวอร์
ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล**
**APPLICATION OF VIRTUALIZATION COMPUTER TECHNOLOGY FOR
SERVERS OF FACULTY OF GRADUATE STUDIES, MAHIDOL UNIVERSITY**

วรชัย พานนุรักษ์^{1*} วิลัย ศรีปัญญาอุตติกุล²
Varanchai Pananuraksa^{1*}, Wilai Sripunyawuttikun²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเทคโนโลยีเซิร์ฟเวอร์เสมือนและนำไปประยุกต์ใช้กับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2) วิเคราะห์ข้อมูลการใช้ฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม 3) วิเคราะห์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของระบบงานเดิมและระบบเครื่องเซิร์ฟเวอร์เสมือน และ 4) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพระบบงานเดิมและระบบเครื่องเซิร์ฟเวอร์เสมือน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เครื่อง Web Server เครื่อง Application Server และ เครื่อง File Server ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) Microsoft SQL Server 2014 2) Microsoft Visual Studio 2010 3) ชุดคำสั่ง WMI และ 4) ซอฟต์แวร์ Hyper-V ซึ่งงานวิจัยนี้จะพัฒนาโปรแกรมเก็บข้อมูลการใช้งานฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักของระบบงานเดิมเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานเป็นค่าเฉลี่ยและร้อยละ รวมถึงการวิเคราะห์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของระบบเครื่องเซิร์ฟเวอร์เสมือนที่ลดลงได้กว่าระบบงานเดิมโดยคิดเป็นร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักของเครื่องเซิร์ฟเวอร์กลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานน้อยมากในแต่ละวัน โดยขนาดฮาร์ดดิสก์ 60 GB มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวันเท่ากับ 29.64 MB คิดเป็นร้อยละ 0.048 ของฮาร์ดดิสก์ทั้งหมด หน่วยความจำหลักขนาด 2 GB มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวันเท่ากับ 0.31410 GB คิดเป็นร้อยละ 15.705 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด 2) ถ้าระบบมีอายุการใช้งาน 3 ปี จะทำให้เปอร์เซ็นต์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนลดลงได้ประมาณ 1.28 จากระบบงานเดิม 3) จากข้อมูลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพพบว่าระบบเครื่องเซิร์ฟเวอร์เสมือนจะประหยัดค่าใช้จ่ายและมีความยืดหยุ่นกว่าระบบงานเดิม

คำสำคัญ: เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน ดับเบิลยูเอ็มไอ ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ

¹⁻² ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ งานระบบสารสนเทศและการจัดการฐานข้อมูล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

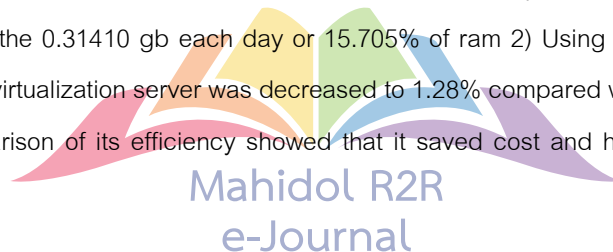
*corresponding author E-mail: varanchai.pan@mahidol.ac.th

Abstract

The objective of this research were 1) To study the application of virtualization server technology for faculty of graduate studies, mahidol university server 2) To analyze the hard disk and ram usage of the previous server 3) To analyze the total cost of ownership of virtualization server and the previous server, and 4) To compare efficiency between the previous server and virtualization server. The samplings of this research were 1) Web server 2) Application server 3) File server which were selected exclusively. The tools of research were 1) Microsoft sql server 2014 2) Microsoft visual studio 2010 3) Wmi instruction, and 4) Hyper-v software.

This research helped develop the collecting data program in the use of hard disk and ram of the previous server which was analyzed in terms of the average and percentage. Including the analysis of the total cost of ownership of virtualization server in average.

The results of this research were 1) Hard disk and ram of virtualization server were used less each day. The 60 gb of hard disk was used the 29.64 mb of each day or 0.048% of hard disk, and the 2 gb of ram was used the 0.31410 gb each day or 15.705% of ram 2) Using the server for 3 years, total cost of ownership of virtualization server was decreased to 1.28% compared with the previous one 3) The data from the comparison of its efficiency showed that it saved cost and had more flexibility than the previous one.



Keywords: Virtualization Server, Windows Management Instrumentation, Total cost of ownership

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหิดลและคณะต่างๆ มีการใช้ระบบไอทีเป็นโครงสร้างพื้นฐานในการบริหารจัดการรวมถึงบัณฑิตวิทยาลัยด้วยเช่นกัน ซึ่งองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของระบบสารสนเทศของบัณฑิตวิทยาลัยก็คือฐานข้อมูลของระบบต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลระบบรับสมัครผู้สนใจเข้าศึกษา ฐานข้อมูลระบบลงทะเบียน ซึ่งมีการเก็บฐานข้อมูลเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัย

ดังนั้นเครื่องเซิร์ฟเวอร์จึงถือว่ามี ความสำคัญมาก ซึ่งปัจจุบันเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยมีจำนวนมากทำให้ยากต่อการดูแล

และบำรุงรักษาอีกทั้งบางเครื่องยังมีการใช้ทรัพยากรของเครื่องได้อย่างไม่คุ้มค่า จึงเป็นที่มาของการศึกษาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน (นัฐกร เฉยศิริ, 2554) เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนเป็นการจำลองอุปกรณ์จริงของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ไปเป็นอุปกรณ์เสมือนหลายๆ ตัวทำให้สามารถใช้ระบบปฏิบัติการและแอปพลิเคชันได้หลายๆ ระบบพร้อมๆ กันบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์จริงเพียงเครื่องเดียวโดยอุปกรณ์เสมือนเหล่านี้จะมีความเป็นอิสระต่อกันไม่ขึ้นอยู่กับอุปกรณ์จริงอันใดอันหนึ่ง

ซึ่งจะเห็นได้ว่าระบบโครงสร้างพื้นฐานทางไอทีในหลายองค์กรพยายามปรับตัวเข้าหาเทคโนโลยี Virtualization เนื่องจากสามารถช่วยให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายในการซื้อเซิร์ฟเวอร์และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และยังเพิ่มความมั่นคงและเสถียรภาพของระบบ อีกทั้งช่วยในการบำรุงรักษาระบบหรือปรับปรุงระบบทั้งที่เป็นซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ (สุวัฒน์ ทองคงใหม่, 2555) ทำให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า เซิร์ฟเวอร์เสมือนเกิดมาจากแนวคิดที่ว่าเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ทำงานแบบ 1 เครื่องต่อ 1 แอปพลิเคชันนั้นไม่สามารถใช้งานเครื่องเซิร์ฟเวอร์ได้อย่างเต็มขีดความสามารถ โดยจากสถิติและงานวิจัยพบว่า เครื่องเซิร์ฟเวอร์ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรในการทำงานจริงเพียงแค่ 15 - 20% เท่านั้น (Bichler, M., Setzer, T., & Speitkamp, B., 2006) หากสามารถนำเอาทรัพยากรที่ไม่ได้ถูกใช้งานไปใช้งานในด้านอื่นก็จะเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน (Virtualization Server) และนำไปใช้ในการทดสอบและติดตั้งกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ทรัพยากรของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม
3. เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของของระบบงานเดิมและระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพระบบงานเดิมและระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า
การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือนสำหรับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

1.1 พัฒนาโปรแกรมเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม

1.2 ศึกษาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน (Server Virtualization)

1.3 ทดสอบและติดตั้งคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน (Server Virtualization) กับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

1.4 วิเคราะห์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิมและเครื่องเซิร์ฟเวอร์เสมือน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการในด้านต่างๆ ทั้งหมด 12 เครื่องของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล

3. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ 3 เครื่อง ที่จะทำการทดสอบในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เครื่อง Web Server, เครื่อง Application Server, และเครื่อง File Server

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลคือ จากเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2559

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ได้ผลข้อมูลการใช้ทรัพยากรของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม
2. ได้ผลข้อมูลต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของของระบบงานเดิมและระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน
3. ได้ผลข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิภาพระบบงานเดิมและระบบงานใหม่ที่เป็นคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน
4. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทดสอบและติดตั้งกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดลด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน
5. ลดค่าใช้จ่ายและมีการใช้ทรัพยากรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ได้อย่างคุ้มค่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Bichler, Setzer, & Speitkamp (2006) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง Capacity Planning for Virtualized Servers. Workshop on Information Technologies and Systems (WITS) ได้พบว่าเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ทำงานแบบ 1 เครื่อง ต่อ 1 ระบบงานนั้นไม่สามารถใช้งานประสิทธิภาพของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ได้อย่างเต็มที่ความสามารถ โดยจากสถิติและงานวิจัยพบว่าเครื่องเซิร์ฟเวอร์ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรในการทำงานจริงเพียงแค่ 15 - 20% เท่านั้น หากสามารถนำเอาทรัพยากรที่ไม่ได้ถูกใช้งานไปใช้งานในด้านอื่นๆ ได้ ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

สุวัฒน์ ทองคงใหม่ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนสำหรับองค์กร ซึ่งมีการศึกษาเทคโนโลยีเสมือนรวมถึงต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของเพื่อนำมาปรับเปลี่ยนระบบงานเดิม รวมถึงวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของระบบงานเดิมและเมื่อเปลี่ยนเป็นระบบเซิร์ฟเวอร์

เสมือน โดยองค์กรที่ทำการทดลองในครั้งนี้คือ บริษัท นิเด็คอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา ไรจนะ ซึ่งมีศูนย์ข้อมูลประกอบด้วยเซิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการ ทั้งหมด 42 เครื่องซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการ วินโดวส์ 10 เครื่อง และระบบปฏิบัติการลินุกซ์ 32 เครื่องโดยเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายภายใน (LAN) จากการวิจัยได้พบว่า องค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีวิศวกรรมระบบคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง และมีศูนย์ข้อมูลที่มีเซิร์ฟเวอร์จำนวนมาก และแต่ละเซิร์ฟเวอร์มีค่าเฉลี่ยการประมวลผลของตัวประมวลผลไม่เกิน 20% การเปลี่ยนมาใช้ระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือนจะช่วยให้เกิดประโยชน์กับองค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลหรือหากองค์กรใดต้องการลงทุนในระบบคอมพิวเตอร์ใหม่และมีลักษณะการประมวลผลดังที่กล่าวมาข้างต้น การเลือกลงทุนเป็นระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือนก็จะได้ประโยชน์อย่างมากเช่นกัน เนื่องจากเงินลงทุนจะน้อยกว่าระบบเก่าและได้ความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ นอกจากนี้องค์กรที่มีความรู้และประสบการณ์การใช้งานระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือนสามารถนำความรู้เรื่องเทคโนโลยีเสมือนไปประยุกต์ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะในสำนักงานได้อีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์เพื่อทดสอบและติดตั้งกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล ด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน (Server Virtualization) และเพื่อประกอบการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

วิธีการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม เพื่อเก็บข้อมูลการใช้งานฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิมประกอบด้วย

1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ 3 เครื่องในระบบงานเดิม ได้แก่ เครื่อง Web Server, เครื่อง Application Server, เครื่อง File Server

1.2 ซอฟต์แวร์ Microsoft Visual Studio 2010 เพื่อใช้ในการพัฒนาโปรแกรม

1.3 Windows Management Instrumentation (WMI) เป็นชุดคำสั่งเพื่อใช้สำหรับตรวจสอบการทำงานและการใช้ทรัพยากรบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (วรวิทย์ จันทระประทาน, 2555)

1.4 ซอฟต์แวร์ Microsoft SQL Server 2014 เพื่อใช้เก็บข้อมูลการใช้งานฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลัก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการย้ายเครื่องเซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม เป็นเครื่องเซิร์ฟเวอร์เสมือนประกอบด้วย

2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องที่จะติดตั้ง Hyper-V และทำเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนเพื่อใช้งานแทนเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ 3 เครื่องที่นำมาทดสอบ

2.2 ซอฟต์แวร์ Hyper-V บน Windows Server 2012 R2 (เกษมมานันท์ นพจุญศรี, 2555)

3. ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ (Total cost of ownership) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิมและเครื่องเซิร์ฟเวอร์เสมือน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ลักษณะของข้อมูลจะเป็นข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยเอกสารและโปรแกรมซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเองเพื่อเก็บข้อมูล โดยการรวบรวมข้อมูลมี 3 วิธีดังนี้

1. ศึกษาเอกสารการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิมและเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานใหม่ที่จะนำมาทำคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนเพื่อนำข้อมูลมาคำนวณค่าใช้จ่ายและค่าไฟฟ้า

2. ศึกษาค้นคว้าบทความวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน (Server Virtualization) และนำไปใช้ในการทดสอบและติดตั้งกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงปรึกษาผู้มีความรู้หรือผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดวิธีการทำงานในแต่ละขั้นตอน

3. ผู้วิจัยได้พัฒนาโปรแกรมขึ้นเองเพื่อเก็บข้อมูลการใช้งานทรัพยากรฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม ซึ่งจะนำมาวิเคราะห์ว่ามีการใช้ทรัพยากรเป็นอย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลการใช้งานเนื้อที่ฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักว่าคิดเป็นร้อยละเท่าไรของเนื้อที่ฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลการใช้งานหน่วยความจำหลัก

โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งระบบงานเดิมและระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลการใช้ทรัพยากรของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์กลุ่มตัวอย่าง 3 เครื่องประกอบด้วย Web Server ,Application Server , File Server เพื่อตรวจสอบการใช้ทรัพยากร ฮาร์ดดิสก์ และหน่วยความจำหลักโดยจะเก็บข้อมูลทุกๆ 3 วินาที และเก็บข้อมูลติดต่อกันเป็นเวลา 8 ชม.ต่อวัน (ตามเวลาราชการ คือ ตั้งแต่ 8.30 น.-16.30 น.) โดยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาคิดคำนวณแยกตามประเภททรัพยากรดังนี้

1.1 กรณีเป็นฮาร์ดดิสก์ จะนำข้อมูลการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์ในแต่ละครั้งมาหาผลรวมต่อวันเนื่องจากทรัพยากรเนื้อที่ฮาร์ดดิสก์มีลักษณะการใช้งานที่ใช้แล้วหมดไป เพื่อดูว่าใน 1 วันมีการใช้ปริมาณเท่าไรและคิดเป็นร้อยละเท่าไรของเนื้อที่ฮาร์ดดิสก์ทั้งหมด และเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์คุ้มค่าหรือไม่

1.2 กรณีเป็นหน่วยความจำหลัก จะนำข้อมูลการใช้หน่วยความจำหลักในแต่ละครั้งมาหาค่าเฉลี่ยต่อวัน เนื่องจากทรัพยากรหน่วยความจำหลักมีลักษณะการใช้งานที่ใช้แล้วจะมีการคืนค่าให้ระบบ เพื่อดูว่าใน 1 วันมีการใช้ปริมาณเท่าไรและคิดเป็นร้อยละเท่าไรของหน่วยความจำหลักทั้งหมด และเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการใช้หน่วยความจำหลักคุ้มค่าหรือไม่

2. วิเคราะห์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ ของระบบงานเดิมและระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือน

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเอกสารการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์และอุปกรณ์ของระบบงานเดิมและระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน รวมถึงค่าใช้จ่ายรายเดือนอื่นๆ เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนรวมของการเป็นเจ้าของ โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะทดลองคำนวณอย่างง่าย เฉพาะค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง โดยจะคิดตลอดอายุการใช้งานของระบบคือ ตั้งแต่ลงทุนติดตั้งระบบในครั้งแรกไปจนถึงเลิกใช้ระบบ ซึ่งสามารถคำนวณต้นทุนรวมของการเป็นเจ้าของได้ดังนี้

ต้นทุนรวมของการเป็นเจ้าของ =

$$\text{Total_invest} + (\text{monthly_opt_cost} * \text{จำนวนเดือนใน 1 ปี} * \text{อายุการใช้งานของระบบ}) + (\text{Monthly_salary_cost} * \text{จำนวนเดือนใน 1 ปี} * \text{อายุการใช้งานของระบบ}) \text{ เมื่อ}$$

Total_invest คือเงินลงทุนทั้งหมดในการติดตั้งระบบครั้งแรก

monthly_opt_cost คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายเดือนเช่น ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ค่าไฟฟ้าและอุปกรณ์สิ้นเปลืองต่างๆ

Monthly_salary_cost คือ ค่าจ้างบุคลากรดูแลระบบ และเปอร์เซ็นต์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของที่ลดได้คือ $(\text{Old_TCO} - \text{New_TCO}) / \text{Old_TCO} * 100$ เมื่อ

Old_TCO คือ ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของเมื่อใช้ระบบเซิร์ฟเวอร์แบบธรรมดา

New_TCO คือ ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของเมื่อใช้ระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือน

3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพระบบงานเดิมและระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและต้องการจะเปรียบเทียบให้เห็นถึงประเด็นหลักๆ ที่แตกต่างกันระหว่างระบบงานเดิมและระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน เช่น จำนวนเครื่องที่ใช้งาน

ค่าใช้จ่าย กระบวนการในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ และขั้นตอนในการติดตั้งระบบ หรือกู้คืนระบบหากเสียหาย

ขั้นตอนการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้แบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. ศึกษาค้นคว้า บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเซิร์ฟเวอร์เสมือน โดยประเด็นหลักๆ ที่ผู้วิจัยศึกษา คือ

1.1 หลักการทำงานของระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือน

1.2 รูปแบบการทำเวอร์ชวลไลเซชันบนสถาปัตยกรรม x 86

1.3 ประเภทของเซิร์ฟเวอร์เวอร์ชวลไลเซชัน

1.4 ประโยชน์ของการทำเซิร์ฟเวอร์เสมือน

1.5 ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ (Total cost of ownership)

2. พัฒนาโปรแกรมขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลการใช้ทรัพยากร ฮาร์ดดิสก์ และหน่วยความจำหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม ซึ่งจะนำมาวิเคราะห์ว่ามีการใช้ทรัพยากรเป็นอย่างไรและเป็นเครื่องที่สมควรจะนำมาทำเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนหรือไม่ โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

2.1 ออกแบบฐานข้อมูล

โดยผู้วิจัยได้ออกแบบฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางเก็บข้อมูลรายละเอียดของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ที่จะนำมาทดสอบ

No	Field Name	Type	Size	Description	Key
1	ID	Tinyint	1 byte	Auto Number	PK
2	Servers_IP	Nvarchar	15 chars	IP เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	
3	Username	Nvarchar	25 chars	Username เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	
4	Password	Nvarchar	20 chars	Password เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	
5	Check_Disk	Nvarchar	5 chars	แสดงสถานะการให้ตรวจสอบ Disk	
6	Check_Ram	Nvarchar	5 chars	แสดงสถานะการให้ตรวจสอบ Ram	
7	Check_Status	Nvarchar	5 chars	แสดงสถานะการให้ตรวจสอบเครื่อง Server	
8	Exe_Times	int	4 bytes	ทำการตรวจสอบ Server ทุกๆกี่วินาที	
9	Exe_AllTimes	int	4 bytes	ทำการตรวจสอบ Server ต่อเนื่องไปเป็นเวลากี่ชั่วโมง	

ตารางที่ 2 ตารางเก็บข้อมูลการใช้เนื้อที่บนฮาร์ดดิสก์ของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์

No	Field Name	Type	size	Description	Key
1	ID	int	4 bytes	Auto Number	PK
2	Times	int	4 bytes	ครั้งที่เก็บข้อมูล	
3	Servers_Name	Nvarchar	30 chars	ชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	
4	Servers_IP	Nvarchar	15 chars	IP เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	
5	Save_Date	Datetime	4 bytes	วันที่และเวลาที่เก็บข้อมูล	
6	Drives	Nvarchar	1 char	Drive ที่ต้องการเก็บข้อมูล	

No	Field Name	Type	size	Description	Key
7	Drives_Name	Nvarchar	30 chars	ชื่อ Drive ที่ต้องการเก็บข้อมูล	
8	Total_Size_Drive_MB	Decimal	5 bytes	เนื้อที่ทั้งหมดของ Drive หน่วยเป็น MB	
9	Total_Size_Drive_GB	Decimal	5 bytes	เนื้อที่ทั้งหมดของ Drive หน่วยเป็น GB	
10	Free_Space_Drive_MB	Decimal	5 bytes	เนื้อที่คงเหลือของ Drive หน่วยเป็น MB	
11	Free_Space_Drive_GB	Decimal	5 bytes	เนื้อที่คงเหลือของ Drive หน่วยเป็น GB	
12	Use_Drive_MB	Decimal	5 bytes	เนื้อที่ที่ใช้ไปของ Drive หน่วยเป็น MB	
13	Use_Drive_GB	Decimal	5 bytes	เนื้อที่ที่ใช้ไปของ Drive หน่วยเป็น GB	
14	Total_Use_Drive_MB	Decimal	5 bytes	เนื้อที่ที่ใช้ไปทั้งหมดของทุก Drive หน่วยเป็น MB	
15	Total_Use_Drive_GB	Decimal	5 bytes	เนื้อที่ที่ใช้ไปทั้งหมดของทุก Drive หน่วยเป็น GB	
16	Use_Per_Time_MB	Decimal	5 bytes	เนื้อที่ที่ใช้ไปในแต่ละครั้งที่ตรวจสอบหน่วยเป็น MB	
17	Use_Per_Time_GB	Decimal	5 bytes	เนื้อที่ที่ใช้ไปในแต่ละครั้งที่ตรวจสอบหน่วยเป็น GB	

ตารางที่ 3 ตารางเก็บข้อมูลการใช้หน่วยความจำหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์

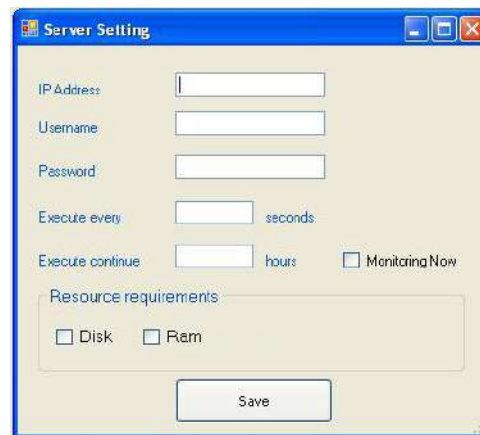
No	Field Name	Type	size	Description	Key
1	ID	int	4 bytes	Auto Number	PK
2	Times	int	4 bytes	ครั้งที่เก็บข้อมูล	
3	Servers_Name	Nvarchar	30 chars	ชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	
4	Servers_IP	Nvarchar	15 chars	IP เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	
5	Save_Date	Datetime	4 bytes	วันที่และเวลาที่เก็บข้อมูล	
6	Total_Ram_MB	Decimal	5 bytes	ขนาดหน่วยความจำ Ram ทั้งหมดหน่วยเป็น MB	
7	Total_Ram_GB	Decimal	5 bytes	ขนาดหน่วยความจำ Ram ทั้งหมดหน่วยเป็น GB	
8	Free_Ram_MB	Decimal	5 bytes	ขนาดหน่วยความจำ Ram ที่เหลือใช้ได้หน่วยเป็น MB	
9	Free_Ram_GB	Decimal	5 bytes	ขนาดหน่วยความจำ Ram ที่เหลือใช้ได้หน่วยเป็น GB	
10	Ram_Per_Time_MB	Decimal	5 bytes	ขนาดหน่วยความจำ Ram ที่ใช้ไปในแต่ละครั้งที่ตรวจสอบหน่วยเป็น MB	
11	Ram_Per_Time_GB	Decimal	5 bytes	ขนาดหน่วยความจำ Ram ที่ใช้ไปในแต่ละครั้งที่ตรวจสอบหน่วยเป็น GB	

2.2 พัฒนาโปรแกรมเพื่อทำการเก็บข้อมูล

โดยผู้วิจัยได้ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมในแต่ละส่วน ดังนี้

2.2.1 พัฒนาโปรแกรมเพื่อเก็บข้อมูลรายละเอียดของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์

ระบบงานเดิม เช่น IP Address , Username , Password , Execute every (ให้ตรวจสอบทุกๆ ที่วินาที) , Execute continue (ให้ตรวจสอบติดต่อกันเป็นเวลากี่ชั่วโมง) , Resource requirements (ให้ตรวจสอบทรัพยากรอะไรบ้างของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์) ซึ่งข้อมูลที่ได้จัดเก็บได้ออกแบบไว้ตามตารางที่ 1 ด้านบน



รูปที่ 1 หน้าจอเก็บข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม

2.2.2 พัฒนาโปรแกรมเพื่อเก็บข้อมูลการใช้ทรัพยากร ฮาร์ดดิสก์ หน่วยความจำหลัก โดยจะเก็บข้อมูลทุกๆ 3 วินาที และเก็บข้อมูลติดต่อกันเป็นเวลา 8 ชม.ต่อวัน (ตามเวลาราชการ คือ ตั้งแต่ 8.30 น.-16.30 น.) ซึ่งข้อมูลที่จัดเก็บได้ออกแบบไว้ตาม ตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ด้านบน



รูปที่ 2 หน้าจอเก็บข้อมูลการใช้ฮาร์ดดิสก์ หน่วยความจำหลัก ของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม

3. รวบรวมข้อมูลเอกสารการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์และอุปกรณ์ของระบบงานเดิมรวมถึงค่าใช้จ่ายรายเดือนอื่นๆ เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะทดลองคำนวณอย่างง่าย เฉพาะค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง โดยจะคิดตลอดอายุการใช้งานของระบบคือตั้งแต่ลงทุนติดตั้งระบบในครั้งแรกไปจนถึงเลิกใช้ระบบ ซึ่งหากระบบมีอายุการใช้งานเป็นเวลา 1 ปี สามารถคำนวณต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ ได้ดังนี้

ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ =

$$\text{Total_invest} + (\text{monthly_opt_cost} * 12 * 1) + (\text{Monthly_salary_cost} * 12 * 1) \text{ เมื่อ}$$

Total_invest คือเงินลงทุนทั้งหมดในการติดตั้งระบบครั้งแรก

monthly_opt_cost คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายเดือนเช่น ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ค่าไฟฟ้าและอุปกรณ์สิ้นเปลืองต่างๆ

Monthly_salary_cost คือ ค่าจ้างบุคลากร

ดูและระบบ

จากสูตรการคำนวณด้านบน สามารถแบ่งขั้นตอนการ
คำนวณได้ดังนี้

3.1 เงินลงทุนทั้งหมดในการติดตั้งระบบ ครั้งแรกของระบบงานเดิม

ตารางที่ 4 แสดงค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรกของระบบงานเดิม

ลำดับ	ชื่ออุปกรณ์	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	รวม (บาท)
1	ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์สำหรับ Web Server	1	37,129	37,129
2	ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์สำหรับ Application Server	1	168,303	168,303
3	ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์สำหรับ File Server	1	18,136	18,136
4	ค่าเครื่องสำรองไฟขนาด 20 KVA	1	299,600	299,600
5	ค่าเน็ตเวิร์คสวิตช์ Gigabit 24 port	2	3,950	7,900
6	External Harddisk 2 TB สำหรับสำรองข้อมูล	1	4,975	4,975
7	ค่า KVM 4 port	1	5000	5000
รวมเป็นเงินทั้งหมด				541,043

3.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานราย
เดือน เช่น ค่าสำรองข้อมูล ค่าบำรุงรักษาเครื่อง
สำรองไฟและค่าไฟของอุปกรณ์ โดยการคิดค่า
ไฟของอุปกรณ์จะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

3.2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์แต่ละ
เครื่อง ซึ่งจะคำนวณค่าไฟจากกำลังวัตต์ของแต่ละ
เครื่อง (หทัยรัตน์ ปาลาศ, 2558) ประกอบกับหนังสือ
แจ้งค่าไฟฟ้า โดยดูจากหน่วยและราคาต่อหน่วยตาม
เอกสารที่ทางการไฟฟ้าแจ้งให้กับบัณฑิตวิทยาลัย
(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามพราน, 2559) ซึ่งจาก
หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าของบัณฑิตวิทยาลัยเดือน
เมษายน ราคาต่อหน่วยประมาณ 4.06 บาทและ
สามารถคำนวณได้ดังนี้

ค่าไฟคอมพิวเตอร์ 1 ช.ม. =
(กำลังไฟ (Watts) / 1000) x ค่าไฟต่อหน่วย

กรณี คิดค่าไฟเครื่องคอมพิวเตอร์
เซิร์ฟเวอร์สำหรับ Web Server ทำงาน 24 ชั่วโมง

ค่าไฟคอมพิวเตอร์ 1 ช.ม. = (300 (Watts) /
1000) x 4.06

ค่าไฟคอมพิวเตอร์ทำงาน 24 ช.ม. เป็นเวลา
30 วัน = $1.22 \times 24 \times 30 = 878$ บาท

กรณี คิดค่าไฟเครื่องคอมพิวเตอร์
เซิร์ฟเวอร์สำหรับ Application Server ทำงาน 24
ชั่วโมง

ค่าไฟคอมพิวเตอร์ 1 ช.ม. = (550 (Watts) /
1000) x 4.06

ค่าไฟคอมพิวเตอร์ทำงาน 24 ช.ม. เป็นเวลา
30 วัน = $2.23 \times 24 \times 30 = 1,606$ บาท

กรณี คิดค่าไฟเครื่องคอมพิวเตอร์
เซิร์ฟเวอร์สำหรับ File Server ทำงาน 24 ชั่วโมง

ค่าไฟคอมพิวเตอร์ 1 ช.ม. = (460 (Watts) /
1000) x 4.06

ค่าไฟคอมพิวเตอร์ทำงาน 24 ช.ม. เป็นเวลา
30 วัน = $1.87 \times 24 \times 30 = 1,346$ บาท

3.2.2 เครื่องปรับอากาศแต่ละเครื่อง
ซึ่งจะคำนวณค่าไฟจากสูตร

ค่าไฟต่อเดือน = (จำนวนวัตต์
Watt x จำนวนชั่วโมงที่ใช้จริง x ค่าไฟต่อหน่วย
x อัตราการทำงาน

80% x 30 วัน) / 1000 (ดิ แอร์ คอน, 2559) แต่ละ
เครื่องมีขนาด 24000 BTU โหลดประมาณ 2600
วัตต์ ชั่วโมงที่ใช้งานประมาณ 12 ชั่วโมง โดยราคาต่อ

หน่วยประมาณ 4.06 บาท ซึ่งสามารถคำนวณค่าไฟ
ได้ดังนี้

$$\text{ค่าไฟต่อเดือน} = (2600 \times 12 \times 4.06 \times 80\% \times 30) / 1000$$

ค่าไฟต่อเดือนประมาณ 3,040 บาท

ตารางที่ 5 แสดงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายเดือนของระบบงานเดิม

ลำดับ	ค่าใช้จ่ายรายเดือนต่างๆ	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	รวม (บาท)
1	ค่าไฟเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์สำหรับ Web Server	1	878	878
2	ค่าไฟเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์สำหรับ Application Server	1	1,606	1,606
3	ค่าไฟเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์สำหรับ File Server	1	1,346	1,346
4	ค่าไฟเครื่องปรับอากาศ 24000 BTU	2	3,040	6,080
5	ค่าสำรองข้อมูล	1	23,540	23,540
6	ค่าบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟ	1	3,120	3,120
รวมเป็นเงินทั้งหมด				36,570

3.2.3 ค่าจ้างบุคลากรดูแลระบบเครื่อง

คอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ของระบบงานเดิม

ตารางที่ 6 ค่าจ้างบุคลากรเพื่อดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ของระบบงานเดิม

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวนคน	ค่าจ้างเฉลี่ยต่อเดือน	รวม (บาท)
1	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	40,000	80,000
รวมเป็นเงินทั้งหมด				80,000

3.2.4 ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของระบบ
เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม จาก
ข้อมูลที่ยุวิชัยได้เก็บรวบรวม สามารถคำนวณต้นทุน
รวมในการเป็นเจ้าของ ต่อ 1 ปี ได้ดังนี้

$$\text{ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ} = 541,043 + (36,570 \times 12 \times 1) + (80,000 \times 12 \times 1)$$

$$\text{ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ} = 541,043 + 438,840 + 960,000$$

$$\text{ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ} = 1,939,883$$

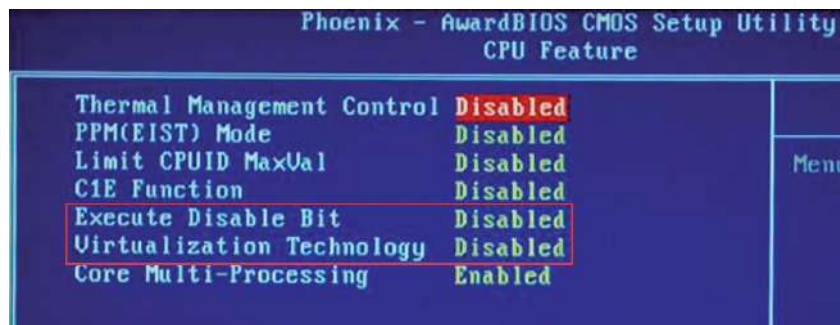
บาท ต่อ 1 ปี

4. ติดตั้ง Microsoft Hyper-V บน Windows Server 2012 R2 เพื่อทำระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

หลังจากที่ติดตั้ง Windows Server 2012 R2 เสร็จ หากต้องการใช้งาน Virtualization Server จะต้องติดตั้ง Hyper-V Server Role โดยมีขั้นตอนการติดตั้งดังนี้

4.1 ติดตั้งด้าน Hardware (Hardware Requirement)

Hyper-V มีความต้องการทางด้านฮาร์ดแวร์ คือ Hardware-assisted virtualization และ Hardware-enforced Data Execution Prevention (DEP) โดยจะต้องทำการเปิดทั้ง 2 ฟังก์ชันนี้ใน BIOS ของเครื่องก่อนที่จะทำการติดตั้ง Hyper-V ลงบน Windows Server 2012 R2 ซึ่งชื่อใน BIOS อาจจะแตกต่างกันออกไป เช่น Virtualization Technology , Intel-VTd หรือ Intel-VTx เป็นต้น

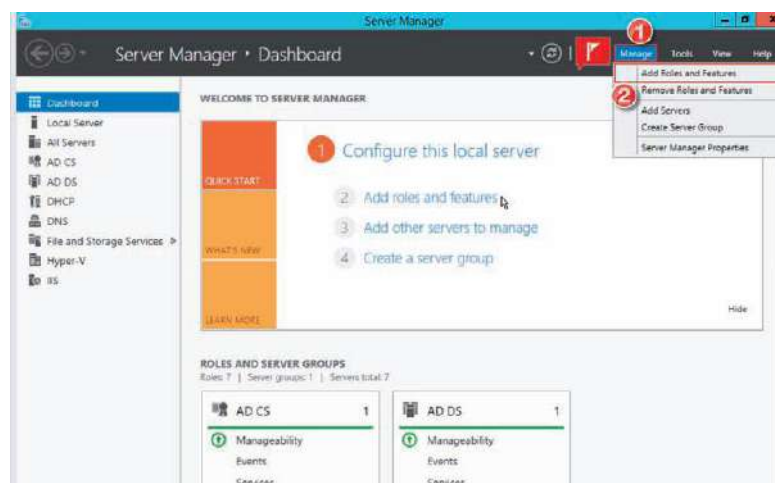


รูปที่ 3 หน้าจอ BIOS แสดงการเปิดใช้งาน Virtualization Technology

4.2 ติดตั้ง Microsoft Hyper-V บน Windows Server 2012 R2

หลังจากเปิดการใช้งานของ Hardware-assisted virtualization และ Hardware-enforced Data

Execution Prevention (DEP) ใน BIOS แล้ว ก็จะสามารถติดตั้ง Hyper-V ได้ที่ Server Manager โดยเลือก Manage และเลือก Add Roles and Features

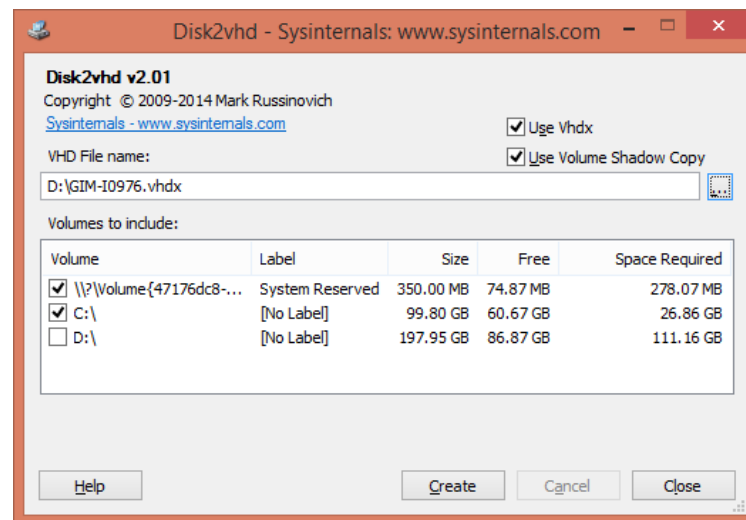


รูปที่ 4 หน้าจอแสดงการติดตั้ง Hyper-V

5. ทำการย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิมไประบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน โดยใช้โปรแกรม Disk2VHD

เปิดโปรแกรม Disk2VHD (Andrew Zhelezko, 2014) บนเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม

ที่ต้องการย้ายไปเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน หลังจากนั้นเลือกไดรฟ์ที่ต้องการย้ายไป เมื่อแปลงแล้วจะได้ไฟล์ชนิด vhdx ที่สามารถนำไปติดตั้งบน Hyper-V ได้



รูปที่ 5 โปรแกรม Disk2VHD แสดงไดรฟ์และรายละเอียดอื่นๆ

6. รวบรวมข้อมูลเอกสารการจัดซื้อ
เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์และอุปกรณ์ของ
ระบบงานใหม่หรือระบบเครื่องคอมพิวเตอร์
เซิร์ฟเวอร์เสมือน รวมถึงค่าใช้จ่ายรายเดือน
อื่นๆ

เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ
โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะทดลองคำนวณอย่างง่าย
เฉพาะค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง โดยจะคิดตลอดอายุ
การใช้งานของระบบคือตั้งแต่ลงทุนติดตั้งระบบในครั้ง
แรกไปจนถึงเลิกใช้ระบบ ซึ่งหากระบบมีอายุการใช้
งานเป็นเวลา 1 ปี สามารถคำนวณต้นทุนรวมในการ
เป็นเจ้าของได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ} &= \text{Total_invest} \\ &+ (\text{monthly_opt_cost} * 12 * 1) + (\text{Monthly_salary_cost} \\ &* 12 * 1) \text{ เมื่อ} \end{aligned}$$

Total_invest คือเงินลงทุนทั้งหมดในการ
ติดตั้งระบบครั้งแรก

monthly_opt_cost คือ ค่าใช้จ่ายในการ
ดำเนินงานรายเดือนเช่น ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ค่า
ไฟฟ้าและอุปกรณ์สิ้นเปลืองต่างๆ

Monthly_salary_cost คือ ค่าจ้างบุคลากร
ดูแลระบบ จากสูตรการคำนวณด้านบน สามารถแบ่ง
ขั้นตอนการคำนวณได้ดังนี้

6.1 เงินลงทุนทั้งหมดในการติดตั้งระบบครั้ง
แรกของระบบงานใหม่

ตารางที่ 7 ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรกของระบบงานใหม่

ลำดับ	ชื่ออุปกรณ์	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	รวม (บาท)
1	ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ที่ ติดตั้ง Hyper-V	1	178,476	178,476
2	ค่าเครื่องสำรองไฟขนาด 20 KVA	1	299,600	299,600
3	ค่าเน็ตเวิร์คสวิตช์ Gigabit 24 port	2	3,950	7,900
4	External Hard disk 2 TB สำหรับสำรองข้อมูล	1	4,975	4,975
รวมเป็นเงินทั้งหมด				490,951

6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายเดือน เช่น ค่าสำรองข้อมูล ค่าบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟ และค่าไฟของอุปกรณ์ โดยการคิดค่าไฟของอุปกรณ์ จะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

6.2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์แต่ละเครื่อง ซึ่งจะคำนวณค่าไฟจากกำลังวัตต์ของแต่ละเครื่อง ประกอบกับหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า โดยดูจากหน่วยและราคาต่อหน่วยตามเอกสารที่ทางกรมไฟฟ้าแจ้งให้กับบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งจากหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าของบัณฑิตวิทยาลัยเดือนเมษายน ราคาต่อหน่วยประมาณ 4.06 บาท และสามารถคำนวณได้ดังนี้

ค่าไฟคอมพิวเตอร์ 1 ช.ม. = (กำลังไฟ (Watts) / 1000) x ค่าไฟต่อหน่วย

กรณี คัดค่าไฟเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ที่ติดตั้ง Hyper-V ทำงาน 24 ชั่วโมง

ค่าไฟคอมพิวเตอร์ 1 ช.ม. = (800 (Watts)/ 1000) x 4.06

ค่าไฟคอมพิวเตอร์ทำงาน 24 ช.ม. เป็นเวลา 30 วัน = $3.25 \times 24 \times 30 = 2,340$ บาท

6.2.2 เครื่องปรับอากาศแต่ละเครื่อง ซึ่งจะคำนวณค่าไฟจากสูตร

ค่าไฟต่อเดือน = (จำนวนวัตต์ Watt x จำนวนชั่วโมงที่ใช้จริง x ค่าไฟต่อหน่วย x อัตราการทำงาน 80% x 30 วัน) / 1000 แต่ละเครื่องมีขนาด 24000 BTU โหลดประมาณ 2600 วัตต์ ชั่วโมงที่ใช้ประมาณ 12 ชั่วโมง โดยราคาต่อหน่วยประมาณ 4.06 บาท ซึ่งสามารถคำนวณค่าไฟได้ดังนี้

ค่าไฟต่อเดือน = $(2600 \times 12 \times 4.06 \times 80\% \times 30) / 1000$

ค่าไฟต่อเดือนประมาณ 3,040 บาท

ตารางที่ 8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายเดือนของระบบงานใหม่

ลำดับ	ค่าใช้จ่ายรายเดือนต่างๆ	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	รวม (บาท)
1	ค่าไฟเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ที่ติดตั้ง Hyper-V	1	2,340	2,340
4	ค่าไฟเครื่องปรับอากาศ 24000 BTU	2	3,040	6,080
5	ค่าสำรองข้อมูล	1	23,540	23,540
6	ค่าบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟ	1	3,120	3,120
รวมเป็นเงินทั้งหมด				35,080

6.3 ค่าจ้างบุคลากรดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ของระบบงานใหม่

ตารางที่ 9 ค่าจ้างบุคลากรเพื่อดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ของระบบงานใหม่

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวนคน	ค่าจ้างเฉลี่ยต่อเดือน	รวม (บาท)
1	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	40,000	80,000
รวมเป็นเงินทั้งหมด				80,000

6.4 ต้นทุนรวมของการเป็นเจ้าของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานใหม่หรือระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน จากข้อมูลที่

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวม สามารถคำนวณต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ ต่อ 1 ปี ได้ดังนี้

ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ = $490,951 + (35,080 \times 12 \times 1) + (80,000 \times 12 \times 1)$

ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ = 490,951 +
420,960 + 960,000

ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ = 1,871,911
บาท ต่อ 1 ปี

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือนสำหรับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล กรณีศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน และนำไปใช้ในการทดสอบและติดตั้งกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้ทรัพยากรของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม

ส่วนที่ 3 ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของของระบบงานเดิมและระบบคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบประสิทธิภาพ

ระบบงานเดิมและระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน และนำไปใช้ในการทดสอบและติดตั้งกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน หลังจากนั้นได้นำไปทดสอบและติดตั้งกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยพบว่า เทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนทำให้มีการใช้ทรัพยากรฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่คุ้มค่า สามารถลดจำนวนเครื่องที่ใช้ทำงาน สามารถลดค่าใช้จ่าย และสามารถติดตั้งระบบหรือกู้คืนระบบได้ง่ายและรวดเร็วกว่าระบบเครื่องเซิร์ฟเวอร์แบบเดิม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้ทรัพยากรของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม

ตารางที่ 10 ข้อมูลการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์ของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม

เก็บข้อมูล วันที่	เครื่อง Web Server		เครื่อง Application Server		เครื่อง File Server	
	ใช้เนื้อที่ (MB)	คิดเป็นร้อยละ ของเนื้อที่ ทั้งหมด (60 GB)	ใช้เนื้อที่ (MB)	คิดเป็นร้อยละของ เนื้อที่ทั้งหมด (60 GB)	ใช้เนื้อที่ (MB)	คิดเป็นร้อยละ ของเนื้อที่ ทั้งหมด (1 TB)
วันที่ 1	0.08	0.00013 %	0.28	0.00046 %	147.73	0.01409 %
วันที่ 2	0.01	0.00002 %	0.19	0.00031 %	13.48	0.00129 %
วันที่ 3	0.07	0.00011 %	59.57	0.09696 %	159.95	0.01525 %
วันที่ 4	0.09	0.00015 %	88.09	0.14338 %	22.89	0.00218 %
วันที่ 5	0.25	0.00041 %	0.07	0.00011 %	9.34	0.00089 %
เฉลี่ยต่อวัน	0.10	0.00016 %	29.64	0.04824 %	70.68	0.00674 %

จากข้อมูลการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์ของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิมตามตารางที่ 10 ประกอบด้วย เครื่อง Web Server เครื่อง Application Server และ เครื่อง File Server โดยนำข้อมูลมาแสดงผลเป็นเวลา 5 วัน ผลที่ได้คือ

1. เครื่อง Web Server วันที่มีการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์น้อยที่สุดเท่ากับ 0.01 MB คิดเป็นร้อยละ 0.00002 ของเนื้อที่ทั้งหมด ส่วนวันที่มีการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์มากที่สุดเท่ากับ 0.25 MB คิดเป็นร้อยละ 0.00041 ของเนื้อที่ทั้งหมด และมีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 0.10 MB คิดเป็นร้อยละ 0.00016 ของเนื้อที่ทั้งหมด

2. เครื่อง Application Server วันที่มีการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์น้อยที่สุดเท่ากับ 0.07 MB คิดเป็น

ร้อยละ 0.00011 ของเนื้อที่ทั้งหมด ส่วนวันที่มีการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์มากที่สุดเท่ากับ 88.09 MB คิดเป็นร้อยละ 0.14338 ของเนื้อที่ทั้งหมด และมีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 29.64 MB คิดเป็นร้อยละ 0.04824 ของเนื้อที่ทั้งหมด

3. เครื่อง File Server วันที่มีการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์น้อยที่สุดเท่ากับ 9.34 MB คิดเป็นร้อยละ 0.00089 ของเนื้อที่ทั้งหมด ส่วนวันที่มีการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์มากที่สุดเท่ากับ 159.95 MB คิดเป็นร้อยละ 0.01525 ของเนื้อที่ทั้งหมด และมีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 70.68 MB คิดเป็นร้อยละ 0.00674 ของเนื้อที่ทั้งหมด

ตารางที่ 11 ข้อมูลการใช้หน่วยความจำหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม

เก็บข้อมูล วันที่	เครื่อง Web Server		เครื่อง Application Server		เครื่อง File Server	
	ใช้ หน่วยความ จำ (GB)	คิดเป็นร้อยละ ของ หน่วยความจำ ทั้งหมด (2 GB)	ใช้ หน่วยความ จำ (GB)	คิดเป็นร้อยละ ของ หน่วยความจำ ทั้งหมด (2 GB)	ใช้หน่วย ความ จำ (GB)	คิดเป็นร้อยละ ของ หน่วยความจำ ทั้งหมด (8 GB)
วันที่ 1	0.28000	14.000 %	0.31056	15.528 %	0.81140	10.143
วันที่ 2	0.28008	14.004 %	0.31800	15.900 %	0.82260	10.283
วันที่ 3	0.28126	14.063 %	0.32023	16.012 %	0.83043	10.380
วันที่ 4	0.28994	14.497 %	0.29028	14.514 %	0.99798	12.475
วันที่ 5	0.28817	14.409 %	0.33143	16.572 %	0.83073	10.384
เฉลี่ยต่อวัน	0.28389	14.195 %	0.31410	15.705 %	0.85863	10.733 %

จากข้อมูลการใช้หน่วยความจำหลัก (Ram) ของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิมตามตารางที่ 11 ด้านบน ประกอบด้วย เครื่อง Web Server เครื่อง Application Server และ เครื่อง File Server โดยนำข้อมูลมาแสดงผลเป็นเวลา 5 วัน ผลที่ได้คือ

1. เครื่อง Web Server วันที่มีการใช้หน่วยความจำหลักน้อยที่สุดเท่ากับ 0.28000 GB คิดเป็นร้อยละ 14 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด ส่วนวันที่มีการใช้หน่วยความจำหลักมากที่สุดเท่ากับ 0.28994 GB คิดเป็นร้อยละ 14.497 ของหน่วยความ

จำหลักทั้งหมด และมีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 0.28389 GB คิดเป็นร้อยละ 14.195 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด

2. เครื่อง Application Server วันที่มีการใช้หน่วยความจำหลักน้อยที่สุดเท่ากับ 0.29028 GB คิดเป็นร้อยละ 14.514 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด ส่วนวันที่มีการใช้หน่วยความจำหลักมากที่สุดเท่ากับ 0.33143 GB คิดเป็นร้อยละ 16.572 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด และมีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 0.31410 GB คิดเป็นร้อยละ 15.705 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด

3. เครื่อง File Server วันที่มีการใช้หน่วยความจำหลักน้อยที่สุดเท่ากับ 0.81140 GB คิดเป็นร้อยละ 10.143 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด ส่วนวันที่มีการใช้หน่วยความจำหลักมากที่สุดเท่ากับ 0.99798 GB คิดเป็นร้อยละ 12.475 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด และมีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 0.85863 GB คิดเป็นร้อยละ 10.733 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด

ส่วนที่ 3 ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ ของระบบงานเดิมและระบบคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

ตารางที่ 12 ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ ของระบบงานเดิมและระบบคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

จำนวนปีที่ใช้งาน	ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรก			ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายปีโดยประมาณ		
	โดยประมาณ (บาท)			(บาท)		
	ระบบงานเดิม	ระบบงานใหม่	ค่าใช้จ่ายลดลง	ระบบงานเดิมใหม่	ค่าใช้จ่ายลดลง	
1 ปี	541,043	490,960	50,082	1,398,840	1,380,960	17,880
2 ปี	0	0	0	2,797,680	2,761,920	35,760
3 ปี	0	0	0	4,196,520	4,142,880	53,640
4 ปี	0	0	0	5,595,360	5,523,840	71,520
5 ปี	0	0	0	6,994,200	6,904,800	89,400

ตารางที่ 13 เปอร์เซ็นต์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของที่ลดได้

จำนวนปีที่ใช้งาน	ต้นทุนรวมของการเป็นเจ้าของของระบบงานเดิม	ต้นทุนรวมของการเป็นเจ้าของของระบบงานใหม่	เปอร์เซ็นต์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของที่ลดได้
1 ปี	1,939,883	1,871,911	3.50 %
2 ปี	2,797,680	2,761,920	1.28 %
3 ปี	4,196,520	4,142,880	1.28 %
4 ปี	5,595,360	5,523,840	1.28 %
5 ปี	6,994,200	6,904,800	1.28 %

จากข้อมูลต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ ของระบบงานเดิมและระบบงานใหม่ที่เป็นคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนตามตารางที่ 12 และตารางที่ 13

ด้านบน สามารถแสดงค่าใช้จ่ายตามจำนวนปีที่ใช้งานเป็นเวลา 5 ปี ซึ่งผลที่ได้คือ

1. ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรกของระบบงานเดิมประมาณ 541,043 บาท และค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรกของระบบงานใหม่ประมาณ 490,951 บาท ซึ่งค่าใช้จ่ายลดลงประมาณ 50,092 บาท

2. ถ้าระบบมีการใช้งานไป 1 ปี ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายปีของระบบงานเดิมประมาณ 1,398,840 บาท และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายปีของระบบงานใหม่ประมาณ 1,380,960 บาท ซึ่งค่าใช้จ่ายลดลงประมาณ 17,880 บาท แต่ถ้าระบบมีการใช้งานไป 3 ปี ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายปี

ของระบบงานเดิมประมาณ 4,196,520 บาท และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายปีของระบบงานใหม่ประมาณ 4,142,880 บาท ซึ่งค่าใช้จ่ายลดลงประมาณ 53,640 บาท

3. ถ้าระบบมีการใช้งานไปปีที่ 1 เปอร์เซ็นต์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของที่ลดได้ประมาณ 3.50 % แต่ถ้าระบบมีการใช้งานไปปีที่ 3 เปอร์เซ็นต์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของที่ลดได้ประมาณ 1.28%

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบประสิทธิภาพระบบงานเดิมและระบบคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพระบบงานเดิมและระบบคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

รายละเอียด	ระบบงานเดิม	ระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้	3 เครื่อง	1 เครื่อง
ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรก	541,043 บาท	490,951 บาท
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 3 ปี ประมาณ	4,196,520 บาท	4,142,880 บาท
การติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมต่างๆ	ต้องทำทีละเครื่อง รวมทั้งหมด 3 เครื่อง	สามารถทำเครื่องเดียวแล้วแปลงเป็น vhdx ไฟล์เพื่อเป็นต้นแบบและนำไปใช้กับเครื่องอื่นๆ ได้
ต้องการติดตั้งระบบใหม่เพิ่มเติม	ต้องจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่เพื่อติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมต่างๆ	สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วติดตั้งระบบใหม่ได้ทันที

จากข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิภาพระบบงานเดิมและระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนตามตารางที่ 14 ด้านบน สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

1. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในระบบงานเดิมจะใช้ 3 เครื่อง ส่วนในระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนจะใช้ 1 เครื่อง

2. ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรกของระบบงานเดิมประมาณ 541,043 บาท ส่วนใน

ระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนประมาณ 490,951 บาท

3. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 3 ปี ของระบบงานเดิมประมาณ 4,196,520 บาท ส่วนในระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนประมาณ 4,142,880 บาท

4. การติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมต่างๆ ระบบงานเดิมต้องทำทีละเครื่อง รวมทั้งหมด 3 เครื่อง แต่ถ้าเป็นระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนสามารถทำเครื่องเดียว

แล้วแปลงเป็น vhdx ไฟล์เพื่อเป็นต้นแบบและนำไปใช้กับเครื่องอื่นๆ ได้

5. ถ้าต้องการติดตั้งระบบใหม่เพิ่มเติมระบบงานเดิมต้องจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่เพื่อติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมต่างๆ แต่ถ้าเป็นระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วติดตั้งระบบใหม่ได้ทันที

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ศึกษาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนเพื่อทดสอบและติดตั้งกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาวชิราลงาม” ผู้วิจัยจะอภิปราย ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน และนำไปใช้ในการทดสอบและติดตั้งกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบัณฑิตวิทยาลัย

จากผลการวิจัยพบว่า หากมีการนำเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนไปติดตั้งแทนระบบเครื่องเซิร์ฟเวอร์แบบเดิมของบัณฑิตวิทยาลัย จะทำให้การใช้ทรัพยากรฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักของเครื่องเซิร์ฟเวอร์มีการใช้งานได้อย่างคุ้มค่า สามารถติดตั้งระบบงานหลายๆ ระบบในเครื่องเซิร์ฟเวอร์เพียงเครื่องเดียวได้ สามารถลดค่าใช้จ่าย และสามารถติดตั้งระบบหรือกู้คืนระบบได้ง่ายและรวดเร็วกว่าระบบเครื่องเซิร์ฟเวอร์แบบเดิม

2. เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ทรัพยากรของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิม

ส่วนที่ 1 ฮาร์ดดิสก์

จากผลการวิจัยพบว่าเครื่องเซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิมของบัณฑิตวิทยาลัยมีการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์ของแต่ละเครื่องดังนี้ เครื่อง Web Server มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 0.10 MB คิด

เป็นร้อยละ 0.00016 ของเนื้อที่ทั้งหมด เครื่อง Application Server มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 29.64 MB คิดเป็นร้อยละ 0.04824 ของเนื้อที่ทั้งหมด และเครื่อง File Server มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 70.68 MB คิดเป็นร้อยละ 0.00674 ของเนื้อที่ทั้งหมด

ส่วนที่ 2 หน่วยความจำหลัก

จากผลการวิจัยพบว่าเครื่องเซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิมของบัณฑิตวิทยาลัยมีการใช้หน่วยความจำหลักของแต่ละเครื่องดังนี้ เครื่อง Web Server มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 0.28389 GB คิดเป็นร้อยละ 14.195 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด เครื่อง Application Server มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 0.31410 GB คิดเป็นร้อยละ 15.705 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด และเครื่อง File Server มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 0.85863 GB คิดเป็นร้อยละ 10.733 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด

การใช้งานฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลัก ผู้วิจัยพบว่าแต่ละเครื่องเซิร์ฟเวอร์มีการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์และหน่วยความจำหลักที่น้อยมากในแต่ละวัน โดยฮาร์ดดิสก์คิดเป็นร้อยละไม่ถึง 1 ส่วนหน่วยความจำหลัก คิดเป็นร้อยละไม่ถึง 16 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bichler, Setzer, & Speitkamp (2006) ที่กล่าวว่า โดยจากสถิติและงานวิจัยพบว่า เครื่องเซิร์ฟเวอร์ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรในการทำงานจริงเพียงแค่ 15 - 20 เท่านั้น หากสามารถนำเอาทรัพยากรที่ไม่ได้ถูกใช้งานไปใช้งานในด้านอื่นๆ ได้ ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ถ้าหากคิดที่ขนาดฮาร์ดดิสก์น้อยที่สุดและมีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวันมากที่สุดในระบบงานเดิมคือ เครื่อง Application Server ขนาดฮาร์ดดิสก์ 60 GB มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 29.64 MB กว่าที่จะใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์หมดต้องใช้เวลาถึงประมาณ 2,073 วัน หรือประมาณ 6 ปี ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเครื่อง

คอมพิวเตอร์จะมีอายุการใช้งานประมาณ 3 ปี ทำให้มีการใช้เนื้อที่ฮาร์ดดิสก์ที่ไม่คุ้มค่า ในส่วนของหน่วยความจำหลักก็เช่นกันโดยถ้าหากคิดที่ขนาดหน่วยความจำน้อยที่สุดและมีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวันมากที่สุดในระบบงานเดิมคือ เครื่อง Application Server ขนาดหน่วยความจำ 2 GB มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่อวัน $\bar{X}$ เท่ากับ 0.31410 GB คิดเป็นร้อยละ 15.705 ของหน่วยความจำหลักทั้งหมด

เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนรวมของการเป็นเจ้าของ ของระบบงานเดิมและระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

จากผลการวิจัยพบว่าค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรกของระบบงานใหม่ จะลดลงจากค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรกของระบบงานเดิมประมาณ 50,092 บาท ถ้าระบบมีการใช้งานไป 3 ปี ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายปีของระบบงานใหม่ จะลดลงจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายปีของระบบงานเดิมประมาณ 53,640 บาท และถ้าระบบมีการใช้งานไปถึงปีที่ 3 เปอร์เซ็นต์ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของที่ลดได้จะประมาณร้อยละ 1.28

จะเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรกและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายปีของระบบงานเดิมจะสูงกว่า ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรกและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายปีของระบบเครื่องเซิร์ฟเวอร์เสมือน โดยถ้าระบบเครื่องเซิร์ฟเวอร์เสมือนสามารถใช้งานได้นานถึง 3 ปี ก็ยังจะทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ ทองคงใหม่ (2555) ที่กล่าวว่า องค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีวิศวกรระบบคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง และมีศูนย์ข้อมูลที่มีเซิร์ฟเวอร์จำนวนมาก และแต่ละเซิร์ฟเวอร์มีค่าเฉลี่ยการประมวลผลของตัวประมวลผลไม่เกิน 20% การเปลี่ยนมาใช้ระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือนจะช่วยให้เกิดประโยชน์กับองค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งการประหยัดค่าใช้จ่ายในการ

ดำเนินการและความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูล การเลือกลงทุนเป็นระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือนก็จะได้ประโยชน์อย่างมากเช่นกันเนื่องจากเงินลงทุนจะน้อยกว่าระบบเก่าและได้ความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ

3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพระบบงานเดิมและระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือน

จากผลการวิจัยพบว่า

3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในระบบงานเดิมจะใช้ 3 เครื่อง ส่วนในระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนจะใช้ 1 เครื่อง

3.2 ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบครั้งแรกของระบบงานเดิมประมาณ 541,043 บาท ส่วนในระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนประมาณ 490,951 บาท

3.3 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 3 ปี ของระบบงานเดิมประมาณ 4,196,520 บาท ส่วนในระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนประมาณ 4,142,880 บาท

3.4 การติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมต่างๆ ระบบงานเดิมต้องทำที่ละเครื่องรวมทั้งหมด 3 เครื่อง แต่ถ้าเป็นระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนสามารถทำเครื่องเดียวแล้วแปลงเป็น vhdx ไฟล์เพื่อเป็นต้นแบบและนำไปใช้กับเครื่องอื่นๆ ได้

3.5 ถ้าต้องการติดตั้งระบบใหม่เพิ่มเติม ระบบงานเดิมต้องจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่เพื่อติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมต่างๆ แต่ถ้าเป็นระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วติดตั้งระบบใหม่ได้ทันที

จะเห็นว่าในระบบงานเดิมจะต้องใช้เครื่องคอม

พิวเตอร์ 3 เครื่องในการติดตั้งระบบต่างๆ เพื่อใช้งาน แต่ถ้าเป็นระบบงานใหม่ที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพียง 1 เครื่องเท่านั้นก็สามารถติดตั้งระบบได้ทั้งหมด ทำให้ประหยัดการใช้ทรัพยากรได้อย่างมาก อีกทั้งในส่วนของการใช้จ่ายระบบงานใหม่ที่เป็นระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนก็จะประหยัดกว่าระบบงานเดิม และในการติดตั้งโปรแกรมหรือระบบงานใหม่ๆ ถ้าเป็นระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์แบบเดิมจำเป็นต้องจัดซื้อเครื่องใหม่เพื่อทำการติดตั้ง แต่ถ้าเป็นระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วติดตั้งระบบใหม่ได้ทันที ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดเวลาได้เป็นอย่างมาก

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ ทองคงใหม่ (2555) ที่กล่าวว่า องค์การขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีวิสัยทัศน์ระบบคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง และมีศูนย์ข้อมูลที่มีเซิร์ฟเวอร์จำนวนมาก และแต่ละเซิร์ฟเวอร์มีค่าเฉลี่ยการประมวลผลของตัวประมวลผลไม่เกิน 20% การเปลี่ยนมาใช้ระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือนจะช่วยให้เกิดประโยชน์กับองค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ ศูนย์ข้อมูล การเลือกลงทุนเป็นระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือนก็จะได้ประโยชน์อย่างมากเช่นกันเนื่องจากเงินลงทุนจะน้อยกว่าระบบเก่าและได้ความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ จากการทดลองได้พบประโยชน์ของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนอีกว่า

1. สามารถลดจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องใช้เป็นเซิร์ฟเวอร์ได้
2. การย้ายเซิร์ฟเวอร์เสมือน (Migration) เพื่อย้ายการทำงานของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ไปยังอีกเครื่องได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดเวลาการปิดให้บริการ (Downtime)

3. ในการสร้างเครื่องเซิร์ฟเวอร์ใหม่เพื่อทดสอบโปรแกรมประยุกต์ในหลายๆ สภาพแวดล้อมการทำงาน เซิร์ฟเวอร์แบบธรรมดาต้องใช้เวลาในการสร้างประมาณ 8 ชั่วโมง แต่เมื่อเปลี่ยนมาใช้ระบบเซิร์ฟเวอร์เสมือน พนักงานสารสนเทศสามารถสำเนาเซิร์ฟเวอร์เสมือนจากตัวก่อนมาเป็นตัวใหม่ได้โดยสะดวกและใช้เวลาการสร้างสภาพแวดล้อมในการทดสอบโปรแกรมเพียง 1 ชั่วโมงเท่านั้น ซึ่งลดเวลาในการทำงานลงได้ถึง 87 เปอร์เซ็นต์

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำหรับองค์กรหรือหน่วยงานใดที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เป็นจำนวนมาก และแต่ละเครื่องมีการใช้ทรัพยากรไม่คุ้มค่า การเปลี่ยนมาใช้ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนจะช่วยให้เกิดประโยชน์กับองค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ

1.2 ควรมีการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์อยู่เสมอเพื่อให้ทราบถึงปริมาณการใช้งาน อีกทั้งเพื่อวางแผนการใช้ทรัพยากรและยังสามารถคำนวณได้ว่ามีทรัพยากรเพียงพอต่อระบบปัจจุบันหรือไม่

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ทดสอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ระบบงานเดิมจำนวน 3 เครื่อง จึงอาจจะทำให้เห็นความแตกต่างต้นทุนรวมของการเป็นเจ้าของไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ซึ่งถ้าหากทดสอบจำนวนเครื่องมากกว่า 3 เครื่องขึ้นไป ก็จะทำให้เห็นความชัดเจนมากขึ้น ซึ่งในระบบคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนสามารถทำได้ ทั้งนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับ

ทรัพยากรของระบบด้วยว่ามีเพียงพอดำเนินการเครื่องเซิร์ฟเวอร์เสมือนก็เครื่อง

2.2 ในงานวิจัยนี้เป็นการสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนบนเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ทางกายภาพเพียงเครื่องเดียว ซึ่งลักษณะแบบนี้แม้ว่าจะสามารถทำให้เราใช้ทรัพยากรฮาร์ดแวร์ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่าและประหยัดค่าใช้จ่ายแต่ยังมีข้อเสียคือ ถ้าหากฮาร์ดแวร์ของเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ทางกายภาพเกิดเสียหายหรือชำรุด ก็จะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนที่อยู่ในเครื่องต้องหยุดการทำงานไปด้วย ด้วยปัญหานี้จึงควรที่จะพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์โดยการทำคลัสเตอร์เซิร์ฟเวอร์ ซึ่งเป็นการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ทางกายภาพตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน หากเครื่องเซิร์ฟเวอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่งเสียหรือชำรุดจนไม่สามารถทำงานได้ ก็สามารถย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนไปทำงานที่เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์อีกเครื่องแทนได้ ซึ่งจะทำให้สามารถลด Downtime ในการให้บริการผู้ใช้งานได้

เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามพวน. (2559). ตัวอย่างการคิดค่าไฟ ประเภท 4.2.2 (TOU). [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2559 , จ ำ ก <https://web.pea.co.th/sites/c3/sap/home.aspx>
- เกษมมานันท์ นพจฤญศิริ. (2555). การเปรียบเทียบประสิทธิภาพซอฟต์แวร์ประเภทไฮเปอร์ไวร์เซิร์ฟเวอร์บนสถาปัตยกรรมx86. คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร:13 - 15.
- ดิ แอร์ คอน. (2559). วิธีการคำนวณค่าไฟและประมาณการค่าไฟของแอร์ต่อเดือน.

[ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2559, จาก <http://www.theaircond.com/electriccalculation.htm>

- นัฐกร เฉยศิริ. (2554). การเปรียบเทียบ Virtualization Techniques สำหรับการใช้งานในองค์กร. Executive Journal. 31, 3 (July-September): 181-186.
- วรวิมล จันทระพาน. (2555). ระบบตรวจสอบการทำงานเซิร์ฟเวอร์บนระบบปฏิบัติการวินโดวส์. คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร: 18-23.
- สุวัฒน์ ทองคงใหม่. (2555). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เสมือนสำหรับองค์กร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- หทัยรัตน์ ปาลาศ. (2558). การประเมินการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการใช้พลังงานไฟฟ้าในสำนักงานคณะเกษตรศาสตร์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. มหาวิทยาลัยนเรศวร. 21-22.

- Andrew Zhelezko. (2014). How to convert physical machines to virtual – Disk2VHD. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2559 ,จาก <https://hyperv.veeam.com/Blog/how-to-convert-physical-Machine-hyper-v-virtual-machine-Disk2vhd/>
- Bichler, M., Setzer, T., & Speitkamp, B. (2006). Capacity Planning for Virtualized Servers. Workshop on Information Technologies and Systems (WITS). Wisconsin, USA.

**ความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ
งานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา**

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**Satisfaction of Lecturers and Support Staff in Curriculum Development Services
of the Office of Education Management and Student Affairs,
Faculty of Public Health, Mahidol University**

ศศิธร บุรณเจริญ
Sasithorn Booncharoen

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 136 คน ระหว่างเดือนเมษายน – เดือนกรกฎาคม 2558 ได้รับแบบสอบถามคืน 96 ฉบับ (ร้อยละ 70.58) วิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51 ขึ้นไป วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก ตำแหน่งอาจารย์ แต่ทำหน้าที่ในคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต เพียงร้อยละ 25 เท่านั้น ผู้วิจัยสำรวจความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเข้ากลั่นกรองผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น การบริการด้วยความสุภาพ ได้คะแนนสูงสุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54) ความพึงพอใจรองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.97) ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร (ค่าคะแนน 4.04) และด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเข้ากลั่นกรอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87) ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด

ในประเด็นประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตรเข้ากลั่นกรองในคณะกรรมการชุดต่างๆ (ค่าคะแนน 4.00) ผลการวิเคราะห์ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งกับความพึงพอใจของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ($p > 0.05$)

คำสำคัญ: กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติการพัฒนาหลักสูตร

Abstract

This study aims to 1) evaluate the satisfaction of lecturers and support staff in curriculum development services and 2) determine the relationship between personal factors and their satisfaction. The study was conducted by surveying in 136 lecturers and support staff the satisfaction of curriculum development services of the Office of Education Management and Student Affairs (OEMSA), Faculty of Public Health, Mahidol University in academic year 2015 during April-July, 2015. Ninety six questionnaires were returned (70.58%). Data were analyzed using SPSS computer program for percentage, mean, standard deviation and the chi-squared test. The majority of subjects were female, aged 51 and lecturer position with holding doctoral degree. However, only 25% of them worked in the Master's Degree Curriculum Development Committee. The survey was done in three points, i.e. the knowledge and skills of, the supporting services by and systemic administration by OEMSA staff. Our findings showed that the supporting services by OEMSA staff is most satisfied (score 4.25), particularly in the issue of politeness of the staff (score 4.54), followed by knowledge and skills of the staff (score 3.97), particularly in the issue of curriculum development knowledge (score 4.04), and systemic administration by the staff (score 3.87), particularly in managing the developed curriculums forwards to reviewing by certain committee (score 4.00). Finally, it was found that gender, age, academic degree and position are not related to the satisfaction of lecturers and support staff in curriculum development services ($p > 0.05$).

Keywords: Thai Qualifications Framework for Higher Education, Curriculum Development

หลักการและเหตุผล

การศึกษา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อ
ความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการ
ถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทาง
วัฒนธรรมการสร้างสรรคจรรโลงความก้าวหน้าทาง

วิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัด
สภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้
บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2552)

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ (Thailand Qualifications Framework) (TQF) เป็นกรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ซึ่งประกอบด้วยระดับคุณวุฒิความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้นการแบ่งสายวิชามาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิการเปิดโอกาสในเทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตรวมทั้งระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิภาพการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับ อุดมศึกษา แห่งชาติ ของสถาบันอุดมศึกษาว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

Saylor and Alexander (1974) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development) หมายถึง การทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นหรือการทำหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานอยู่เลยและการพัฒนาหลักสูตรจะรวมถึงการผลิตเอกสารต่างๆ สำหรับผู้เรียนด้วยซึ่งสอดคล้องกับที่สังด์ อุทรานันท์ (2532) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การดำเนินการจัดทำหลักสูตรขึ้นมาใหม่หรือจัดทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นกล่าวโดยสรุปการพัฒนาหลักสูตรมีความหมายได้ 2 นัย คือจัดทำหลักสูตรขึ้นใหม่และปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้สมบูรณ์ขึ้น หนึ่งการพัฒนาหลักสูตร เป็นมวลประสบการณ์ทั้งปวงชนที่จัดให้ผู้เรียนได้รับเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในแนวทางที่พึงปรารถนา ทั้งพฤติกรรม ความรู้ ความคิด ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และค่านิยมต่างๆ

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาตรฐานการศึกษาทางด้านสาธารณสุขระดับ ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และ

ระดับปริญญาเอก โดยคณะมีจำนวน 13 ภาควิชา มีหลักสูตรจำนวน 23 หลักสูตร (รายงานประจำปีงบประมาณ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2556) มีหลากหลายแขนงสาขาวิชา ซึ่งทุกหลักสูตรจะต้องมีการพัฒนาหลักสูตรตามวงจรการปรับปรุงหลักสูตรในช่วงระยะเวลา 5 ปี ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ซึ่งการพัฒนาหลักสูตร ดำเนินไปโดยคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรของแต่ละภาควิชา ประสานกับงานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา หนึ่ง ในปีการศึกษา 2556 มีหลักสูตรพัฒนาที่ดำเนินการล่าช้าเกือบไม่แล้วเสร็จตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ จำนวน 1 หลักสูตร และจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่พัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษาและกิจการศึกษามุ่งเน้นมาตรฐานของการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การพัฒนาการศึกษาเป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

งานบริหารการศึกษาและกิจการศึกษามีการจัดให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรของคณะ ดังนี้ 1) ให้คำปรึกษาเรื่องแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง/ระเบียบขั้นตอนในการจัดทำหลักสูตรให้แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 2) ตรวจสอบรูปแบบการจัดทำเอกสารหลักสูตรว่ามีความถูกต้องครบถ้วน 3) ออกรหัสรายวิชาและตรวจสอบการใช้รหัสรายวิชา 4) ประสานงานกับประธานกรรมการพัฒนาหลักสูตร/ปรับปรุงหลักสูตร/หัวหน้างานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา/รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอเอกสารเข้าพิจารณาถ้อยแถลงหลักสูตรระดับคณะ 5) ประสานกับเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย/เจ้าหน้าที่กองบริหารการศึกษาในการเสนอลั่นกรองหลักสูตรระดับมหาวิทยาลัย

ในการนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ของงานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งสอดคล้องกับปียิตดา ตรีเดช และคณะ (2552) กล่าวไว้ว่า การวัดความสามารถในการสร้างผลงานให้เกิดผลต่อผู้รับบริการสามารถวัดได้ 4 มิติ คือ 1) มิติความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรและผลสัมฤทธิ์ 2) มิติความพึงพอใจของบุคคลภายนอก 3) มิติความสามารถของส่วนราชการ 4) มิตินวัตกรรม โดยการสำรวจความความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ของงานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ครั้งนี้ เพื่อจะนำผลการวิจัยไปพัฒนาการบริการเกี่ยวกับงานปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจ ของคณาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร

สมมุติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ในการบริการของงานพัฒนาหลักสูตร

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา
ตำแหน่ง

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจบริการของ
หน่วยพัฒนาหลักสูตร

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานการศึกษา ดังมีรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
3. หลักสูตรของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
4. ขั้นตอนการเสนอหลักสูตรของคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล

1. แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่สามารถรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (ไพโรพนา ศรีเสน, 2544)

ราชบัณฑิตยสถาน (2530) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่าปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในคำภาษาอังกฤษ “Service” หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อบอุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งมี

คำอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร คุณภาพในงานบริการไว้ดังนี้ (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2538)

1. S: Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่
2. E: Early Response & Equity เร็วไว รับ สอน อย่างมีความเสมอภาค
3. R: Responsibility & Respectful สำนึก รับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V: Voluntary Manner มอบ บริการ ด้วยใจสมัคร
5. I: Image Enhancing & Integrity เสริมภาพพจน์ขององค์กรและคุณธรรมความสุจริต
6. C: Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E: Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

นอกจากนี้ การให้บริการ (Service) ยังมีความหมายอื่นๆ ด้วย เช่น การสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) การเป็นไปตามความคาดหวัง (Expectation) เชื้อมันได้ (Reliability) สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ (Value) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง (Information) การบริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ (Competence) ใช้การระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น (Electronics)

1.2 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ได้แก่ความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ใน 2 ประเด็นกรณี 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร 2) ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ

และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกเกิดความชอบ และความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการ

มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

- มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบเกิดความไม่ชอบ และความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ใช้บริการอีกมีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกแสนนาน
- มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จากที่กล่าวถึงข้างต้น เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดีซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

2. แนวคิดทฤษฎีทฤษฎีความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของ

สภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน ความรู้สึกเลว - ดี พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน ทอญ (2529) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองของความต้องการทั้งทางวัตถุและด้านจิตใจ

หลุย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และแสดงออก

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

นอกจากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีนักวิชาการที่ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ทองสุข ธนรัตน์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญสำหรับประสิทธิภาพของงาน หากต้องการงานที่มีคุณภาพแล้ว จะต้องให้ความสนใจกับการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสามัคคี ความเข้าใจอันดีต่อกัน ซื่อสัตย์ มีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร เอาใจใส่กระตือรือร้นเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน อันนำมาซึ่งคุณภาพของงานที่ดี หากผู้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกายและอารมณ์ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพจากเหตุผลของความสำคัญของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้ว พอที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่เขาต้องการ ผลที่เกิดขึ้นคือ

- การเพิ่มความสนใจในงานที่ทำจะมีมาก

ขึ้น

- การเพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจะมีมากขึ้น

- ผลผลิตของงานขององค์กรประสิทธิภาพสูงขึ้น

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับ

2. การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือของผู้บริการหรือจากผู้ใช้งานการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

4. สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

5. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

6. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความ

พึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นผู้ใช้สำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมทำให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

7. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

8. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

วรรณารถ แสงมณี (2547) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่า

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์การเป็นองค์การที่แข็งแกร่งสามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อการยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเองจากความสำเร็จของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามที่กล่าวแล้วจะเห็นได้ว่า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งทำให้ผู้ทำงานมีความสุขอีกด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจดังกล่าวยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธ์ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่ง จูง ใจ ที่ เป็ น วั ต ถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผล ประ โย ช น์ ทาง อุ ต ม ค ติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันที่มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความ

พึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ดังนั้น ในปัจจุบันนี้ หน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจ และจากความสำคัญของความพึงพอใจการให้บริการซึ่งสะท้อนความรู้สึกลึกซึ้งทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของบุคคลที่เข้ารับบริการเพราะเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น และผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจะเป็นตัวช่วยในการพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนการให้บริการ รวมไปถึงหน่วยงานและองค์กรอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. หลักสูตรของ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

งานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดการเรียนการสอนโดยเปิดหลักสูตรในระดับปริญญาตรี โท และเอก รวม 23 หลักสูตร ดังนี้

- ระดับปริญญาเอก จำนวน 4 หลักสูตร
- ระดับปริญญาโท จำนวน 17 หลักสูตร
- ระดับปริญญาตรี จำนวน 2 หลักสูตร

อนึ่ง หลักสูตรของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มีจำนวนค่อนข้างมาก ดังนั้น การดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร เจ้าหน้าที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อม และศึกษาหาข้อมูลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ/ข้อบังคับ/แนวทางปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ขั้นตอนการเสนอหลักสูตร

4.1 ขั้นตอนการเสนอหลักสูตรภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์

งานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ได้จัดทำกระบวนการขอเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงหลักสูตร และปิดหลักสูตรตามกรอบ TQF โดยแบ่งเป็นขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 การเสนอขอเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงหลักสูตร

1. ภาควิชา/หน่วยงานที่รับผิดชอบ หลักสูตรแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรเพื่อจัดทำเอกสารหลักสูตรฯ มคอ.2, มคอ.3, และมคอ. 4 (ถ้ามี)

2. ภาควิชา/หน่วยงานที่รับผิดชอบ หลักสูตรเสนอขอเปิดหลักสูตรใหม่/หลักสูตรปรับปรุงมายังคณะฯ พร้อมเอกสาร 1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ประกอบด้วยรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสาขาที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้บัณฑิต/ศิษย์เก่า/สมาคมวิชาชีพ (ถ้ามี) พร้อมประวัติ 2) เอกสารหลักสูตรฯ มคอ.2, มคอ.3 และ มคอ.4 (ถ้ามี) จำนวนอย่างละ 1 ชุด

3. หลักสูตรจัดทำบันทึกเรียนรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา/รองคณบดีฝ่ายบริหารการศึกษ เพื่อเสนอขอกลั่นกรองการเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงหลักสูตร

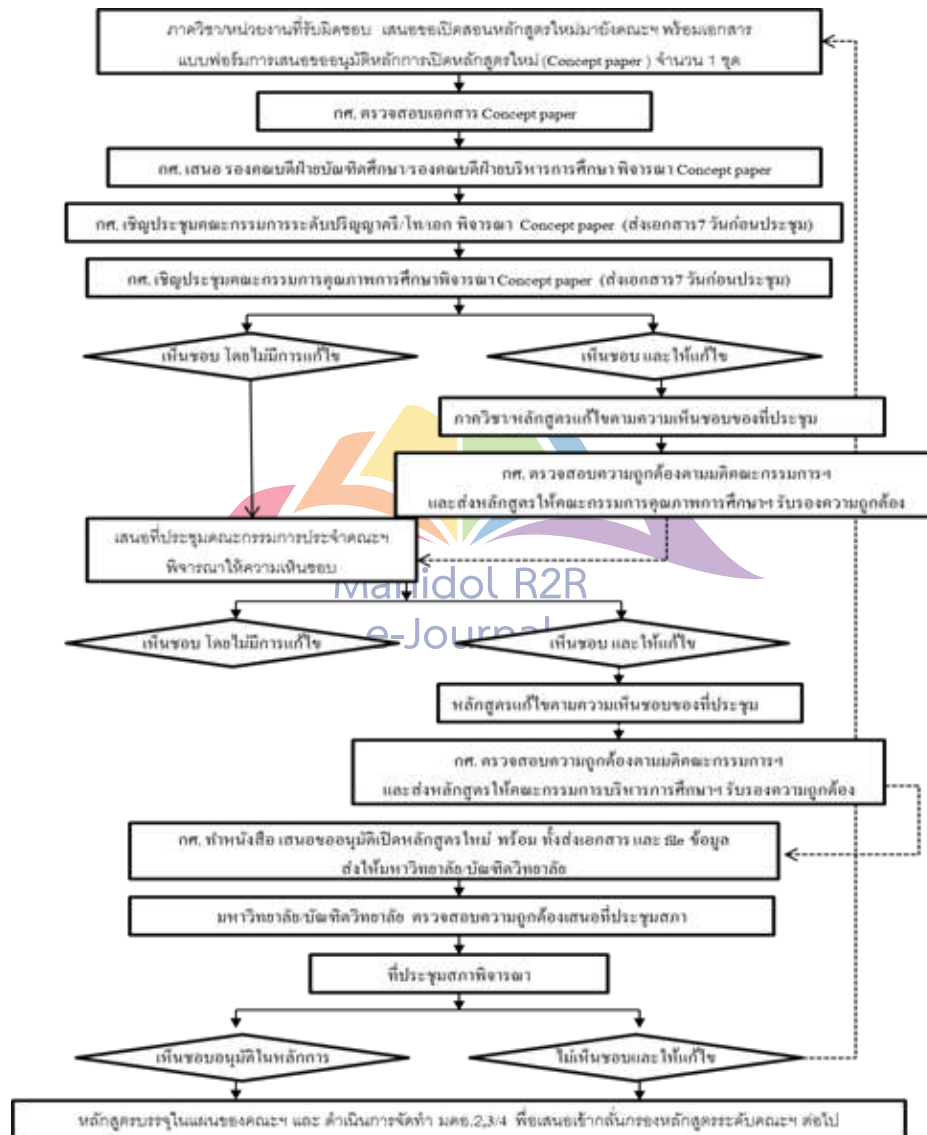
4. งานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและเสนอหลักสูตรเข้ากลั่นกรองในที่ประชุมคณะกรรมการระดับปริญญาตรี/ปริญญาโท/ปริญญาเอก

5. เสนอเข้ากลั่นกรองในที่ประชุมคณะกรรมการคุณภาพการศึกษาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการขอเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงหลักสูตร

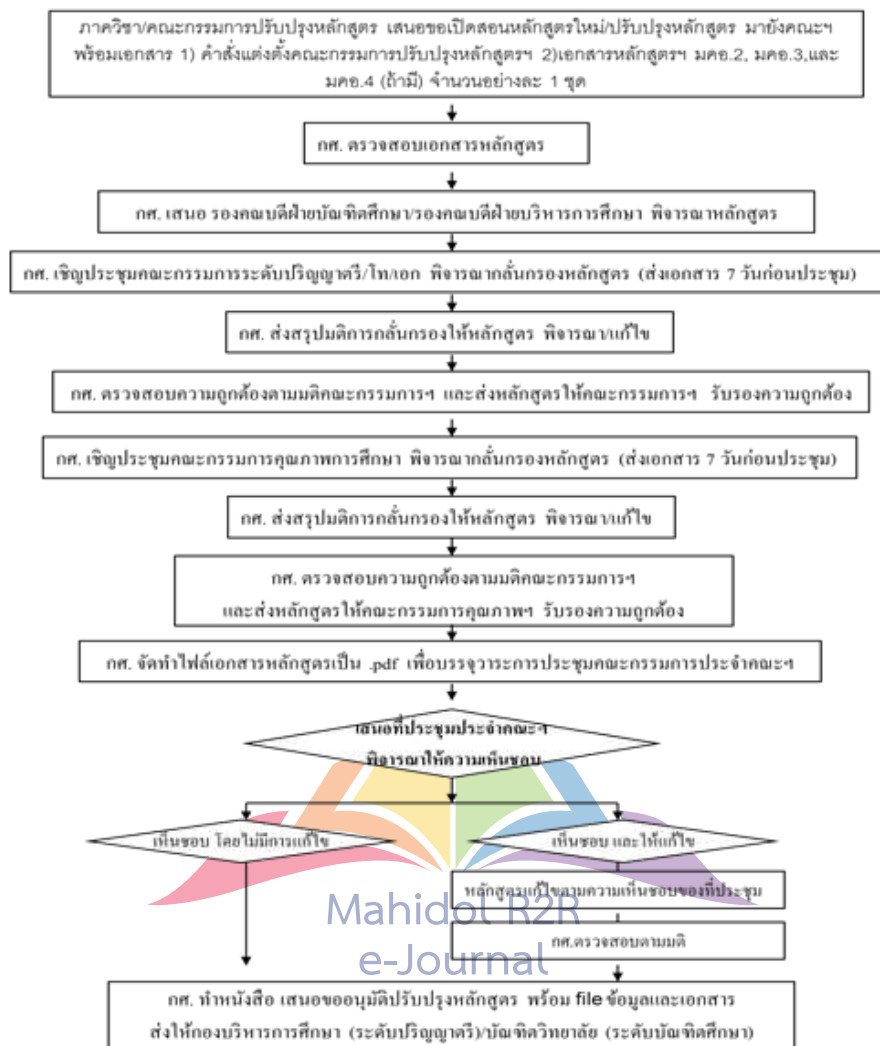
6. เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการขอเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงหลักสูตร

7. คณะฯ เสนอขอเปิดสอนหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงหลักสูตร โดยจัดทำเอกสารตามข้อกำหนด

1) ระดับปริญญาตรีไปยังกองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล 2) ระดับบัณฑิตศึกษาไปยังบัณฑิตวิทยาลัย



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอขอเปิดหลักสูตรใหม่ คณะสาธารณสุขศาสตร์



รูปที่ 2 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอปรับปรุงหลักสูตร คณะสาธารณสุขศาสตร์

4.1.2 การเสนอขอปิดหลักสูตร

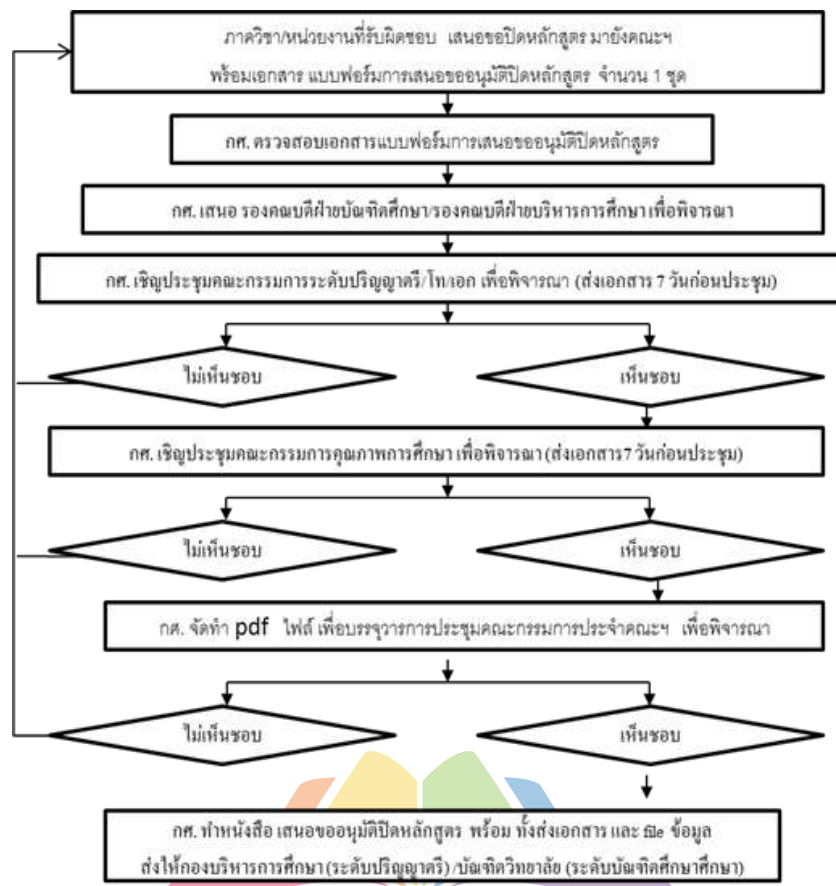
1. ภาควิชา/หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักสูตร จัดทำเอกสารเสนอขอปิดหลักสูตร ตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยมหิดลกำหนด จำนวน 1 ชุด
2. ภาควิชา/หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักสูตร จัดทำบันทึกเรียนรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา/รองคณบดีฝ่ายบริหารการศึกษาเพื่อเสนอขอปิดหลักสูตร
3. งานบริหารการศึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและเสนอหลักสูตรเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการระดับปริญญาตรี/ปริญญาโท/ปริญญาเอก

4. เสนอที่ประชุมคณะกรรมการคุณภาพ

การศึกษาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการเสนอขอปิดหลักสูตร

5. เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการเสนอขอปิดหลักสูตร

6. คณะฯเสนอขอปิดหลักสูตร 1) ระดับปริญญาตรีไปยังกองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล 2) ระดับบัณฑิตศึกษาไปยังบัณฑิตวิทยาลัย



รูปที่ 3 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอขอเปิดหลักสูตร คณะสาธารณสุขศาสตร์

4.1.3 การเสนอเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุง/ปิดหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

1) การเสนอเปิดหลักสูตรใหม่ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558)

ขั้นตอนที่ 1 ส่วนงานที่ต้องการเสนอขอเปิดหลักสูตรใหม่เสนอขออนุมัติหลักการเปิดหลักสูตรใหม่ผ่านคณะกรรมการประจำส่วนงานมายังกองบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

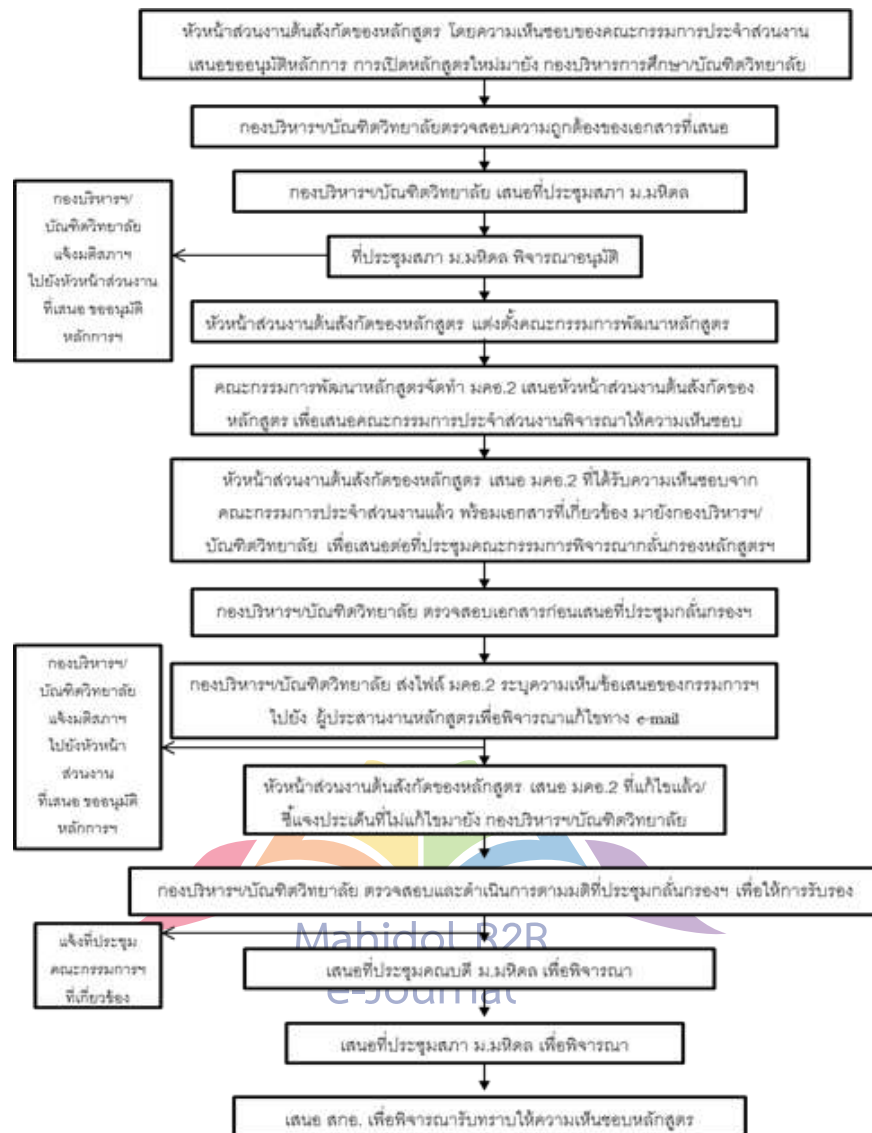
ขั้นตอนที่ 2 ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 3 เสนอเข้าที่ประชุมคณบดี

ขั้นตอนที่ 4 เสนอเข้าที่ประชุมสภา

ขั้นตอนที่ 5 เสนอไปยังสำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษา



รูปที่ 4 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอขอเปิดหลักสูตรใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยมหิดล

4.2) การเสนอขอปรับปรุงหลักสูตร

การเสนอขอปรับปรุงหลักสูตรมีข้อกำหนดว่าการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกี่ยวกับหลักสูตรที่ได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยมหิดลแล้วถือเป็นการปรับปรุงหลักสูตรทั้งสิ้น โดยการจัดทำหลักสูตรปรับปรุง ทำได้ 2 รูปแบบ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558)

4.2.1 หลักสูตรฉบับปรับปรุง เป็นการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระในส่วนที่มีผลต่อการรับรองคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาหรือมีผล

ทำให้น้ำหนักความสำคัญของหมวดวิชาต่างๆ ในหลักสูตรเปลี่ยนแปลงไปเช่น

- การเปลี่ยนชื่อหลักสูตร ชื่อปริญญาหรือชื่อสาขาวิชา
- การปรับปรุงวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
- การแก้ไขเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา
- การปรับปรุงโครงสร้างของหลักสูตร
- การเปิดรายวิชาใหม่หรือการปรับปรุงเนื้อหาในหมวดวิชาบังคับ

- การเปลี่ยนแปลงการระบอบความ
จักความรับผิดชอบของรายวิชาที่
ที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบต่อ
กหลักสตรรายวิชา ฯลฯ

การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาบางส่วน โดย



4.3) การเสนอขอปิดหลักสูตร

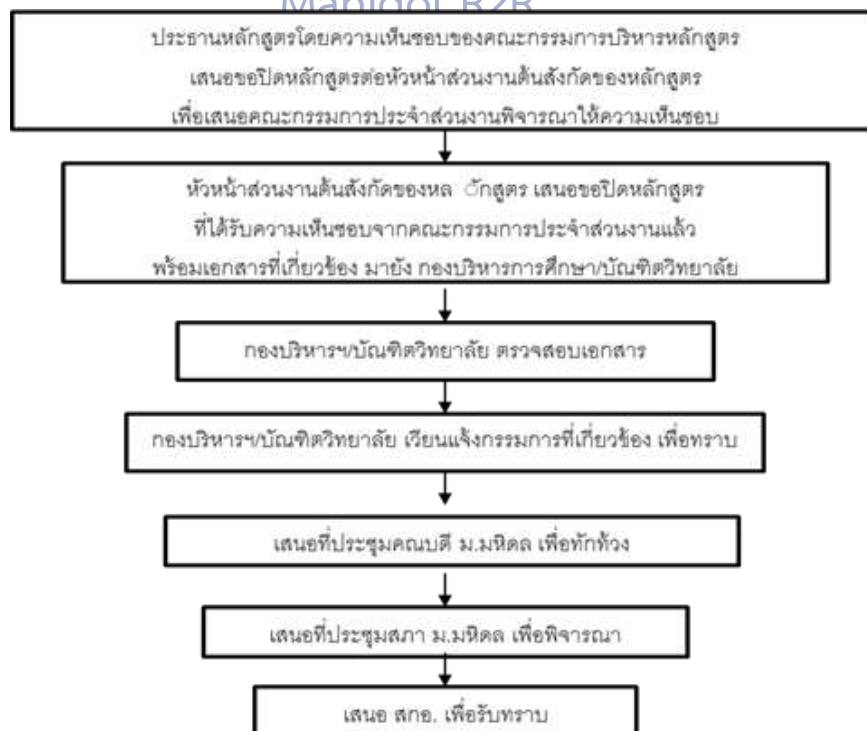
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) มีข้อกำหนดว่าหลักสูตรที่เปิดสอนจะต้องมีความสอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และความพร้อมของ ส่วนงาน มหาวิทยาลัย ขณะเดียวกันจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและความจำเป็นของประเทศ ดังนั้น หลักสูตรทุกหลักสูตรต้องมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย แต่เมื่อไรก็ตามที่ส่วนงานพิจารณาแล้วเห็นว่าหลักสูตรที่เปิดสอนมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นหลักสูตรที่ไม่มีผู้สมัครเข้าศึกษาเป็นเวลา 5 ปีการศึกษาซ้อนหลัง หรือมีจำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาต่ำกว่าจำนวนที่คาดว่าจะรับต่อเนื่องกัน
2. ไม่ต้องการปรับปรุงหลักสูตร หรือไม่ต้องการเปิดรับนักศึกษาอีกต่อไป
3. เป็นหลักสูตรที่ไม่ทันสมัยหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมหรือประเทศ

4. เป็นหลักสูตรที่มีอาจารย์ประจำหลักสูตรไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและไม่สามารถหาทดแทนได้

5. ต้องการปิดหลักสูตร เพื่อใช้ศักยภาพของอาจารย์ เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรที่จะพัฒนาใหม่ สามารถเสนอขอปิดหลักสูตรนั้นๆ มายังบัณฑิตวิทยาลัยได้ โดยการพิจารณาเสนอขอปิดหลักสูตรให้อยู่ในดุลยพินิจของส่วนงานที่รับผิดชอบหลักสูตรเป็นผู้พิจารณา

ดังนั้น การเสนอหลักสูตรมี 3 รูปแบบ คือ การเปิดหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตร และการปิด สำหรับหลักสูตรระดับปริญญาตรี และเสนอไปยังบัณฑิตวิทยาลัย สำหรับหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร และกระบวนการเสนอขอพิจารณา กลั่นกรองหลักสูตร มีขั้นตอนภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์แล้ว ก่อนเสนอไปยังกองบริหารการศึกษา



รูปที่ 6 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอขอปิดหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยมหิดล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทั้งในและต่างประเทศได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการมีรายงานหนึ่งที่น่าสนใจของ วรณวิมล จงจรวกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลผลการวิจัยพบว่าเพศชาย 71 คน (ร้อยละ 31.28) เพศหญิง 156 คน (ร้อยละ 68.72) คณะที่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ 173 คน (ร้อยละ 76.21) คณะบัญชี 45 คน (ร้อยละ 19.82) คณะนิติศาสตร์ 9 คน (ร้อยละ 3.96) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานอยู่ในระดับที่รับได้ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำคณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความรู้ สร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันที่ระดับ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง เรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการถูกต้อง แม่นยำทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ ผลการวิเคราะห์ความ

แปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะความพึงใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สำหรับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรังผลของการวิจัยพบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้ 1) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลังศึกษาอยู่ สาขาวิชาบริหารการศึกษามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชารัฐศาสตร์ 2) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรังนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จำแนกระดับชั้นปี ต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มี สาขาวิชาต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 5) ความพึงพอใจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา จำแนกรายด้าน 4 ด้าน พบว่าด้าน

บริการวิชาการ นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่างๆ มีความล่าช้า (การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาต้องส่งเอกสารไปยังส่วนกลาง) ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิงที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ (ไม่สะอาด)

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ สามารถเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ในการบริการของงานพัฒนาหลักสูตร เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบริการ ของงานพัฒนาหลักสูตร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

คณาจารย์และเจ้าหน้าที่หลักสูตร ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร ระหว่าง พ.ศ. 2554 - 2556 จำนวน 210 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 136 คน โดยการเปิดตารางของ Krejcie & Morgan (1970) โดยเลือกตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบธรรมดา (Simple Random Sampling) ด้วยการใช้ตารางเลขสุ่ม จากบัญชีรายชื่อ

ทะเบียนนักศึกษา ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 96 ฉบับ (ร้อยละ 70.58)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

แบ่งออกเป็น 3 ส่วน รวม จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของคณาจารย์

และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร จำนวน 16 ข้อ แบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร จำนวน 5 ข้อ

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร จำนวน 5 ข้อ

- ด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อแสดงความคิดเห็น

เห็นประเด็นความต้องการแบบปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ

- ด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร

- ด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบ

1.2 แบบสอบถาม เป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ (ประคอง กรรณสูตร, 2542) คือ

ดีมาก มีคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

ดี มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

ปานกลาง มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

น้อย มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

น้อยมาก มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน – 16 กรกฎาคม 2558 เป็นเวลา 3 เดือน

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ส่งคืนกลับจำนวน 96 ชุด เป็นร้อยละ 70.58 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ในการมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอเป็นตารางพร้อมคำอธิบาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.1 ร้อยละ
- 1.2 ค่าเฉลี่ย
- 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 1.4 ค่าไคสแควร์

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.9) อายุ 51 ขึ้นไป (ร้อยละ 40.6) วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 51.1) ดำรงตำแหน่งอาจารย์ (ร้อยละ 64.6) เป็นคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ร้อยละ 25.0) ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ดังนี้

1) ด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาหลักสูตรในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.06 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหาหลักสูตรค่าเฉลี่ย 3.80

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.54 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.05

3) ด้านการบริหารจัดการ ระบบการเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ต่อการประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตรต่อ คณะกรรมการชุดต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.00 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ ความถูกต้องของเอกสารรายละเอียดหลักสูตร (มคอ.2) ไม่เกิน 3 วันค่าเฉลี่ย 3.79

4) ผลการศึกษาคความสัมพันธ์ พบว่าปัจจัยด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ($p > 0.05$)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ คณะสาธารณสุขศาสตร์
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (จำนวน =96)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	25.0
หญิง	70	72.9
ไม่ตอบ	2	2.1
อายุ		
20-30 ปี	3	3.1

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
31-40 ปี	22	22.9
41-50 ปี	31	32.3
51 ปีขึ้นไป	39	40.6
ไม่ตอบ	1	1.0
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	25	26.0
ปริญญาโท	18	18.8
ปริญญาเอก	49	51.1
ไม่ตอบ	4	4.2
ตำแหน่ง		
อาจารย์	62	64.6
เจ้าหน้าที่	29	30.2
ไม่ตอบ	5	5.2
คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร		
วท.บ. (สศ)	23	24.0
วท.บ. (อาชีวอนามัยและความปลอดภัย)	3	3.1
วท.ม.	24	25.0
วท.ม. (สศ)	21	21.9
ส.ม (ภาคปกติและภาคพิเศษ)	6	6.3
ส.ม (นานาชาติ)	1	1.0
ปร.ด.	5	5.2
ส.ด.	3	3.1
ไม่ตอบ	10	10.4

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.9 อายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40.6 วุฒิ การศึกษาระดับปริญญาเอกสูงสุด ร้อยละ 51.1

ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ร้อยละ 64.6 และเป็นคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร วท.ม. มากที่สุด ร้อยละ 25.0

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการ
งานพัฒนาหลักสูตรด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงาน
พัฒนาหลักสูตร**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร								
1 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร (จำนวน=93)	21 (22.6)	56 (60.2)	15 (16.1)	1 (1.1)	0 (0)	4.04	0.658	มาก
2 ความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหาหลักสูตร (จำนวน=93)	11 (11.8)	53 (57.0)	28 (30.1)	1 (1.1)	0 (0)	3.80	0.652	มาก
3 การตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร (จำนวน=93)	22 (23.7)	48 (51.6)	22 (23.7)	1 (1.1)	0 (0)	3.98	0.722	มาก
4 สามารถอธิบายรายละเอียดข้อมูลของหลักสูตรได้ชัดเจน (จำนวน=92)	21 (22.8)	47 (51.1)	23 (25.0)	0 (0)	1 (1.1)	3.95	0.761	มาก
5 ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาหลักสูตรในภาพรวม (จำนวน=93)	22 (23.7)	55 (59.1)	16 (17.2)	0 (0)	0 (0)	4.06	0.639	มาก
รวม						3.97	0.687	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อจำแนกตามรายข้อ

พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาหลักสูตรในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.06 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหาหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร

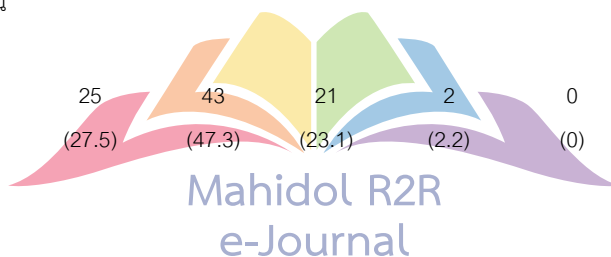
รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร								
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ (จำนวน=94)	56 (59.6)	33 (35.1)	5 (5.3)	0 (0)	0 (0)	4.54	0.599	มาก
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (จำนวน=94)	45 (47.9)	40 (42.6)	8 (8.5)	1 (1.1)	0 (0)	4.37	0.688	มาก
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (จำนวน=94)	35 (37.2)	41 (43.6)	17 (18.1)	1 (1.1)	0	4.17	0.757	มาก
4. มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน(จำนวน=93)	32 (34.4)	41 (44.1)	19 (20.4)	1 (1.1)	0	4.12	0.764	มาก
5. มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (จำนวน=94)	25 (26.6)	50 (53.2)	18 (19.1)	1 (1.1)	0	4.05	0.709	มาก
รวม						4.25	0.703	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อจำแนกตามรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.54 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.05

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ด้านการบริหารจัดการ ระบบ การเสนอหลักสูตร เพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านการบริหารจัดการ ระบบ การเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบ								
1 การตรวจสอบความถูกต้องขอเอกสารรายละเอียดหลักสูตร (มคอ.2) (จำนวน =92)	21 (22.8)	43 (46.7)	25 (27.2)	3 (3.1)	0 (0)	3.89	.791	มาก
2 ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องขอเอกสารรายละเอียดหลักสูตร (มคอ.2) ไม่เกิน 3 วัน (จำนวน =92)	15 (16.3)	44 (47.8)	32 (34.8)	1 (1.1)	0 (0)	3.79	.719	มาก
3 ประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตรต่อคณะกรรมการชุดต่างๆ (จำนวน =91)	25 (27.5)	43 (47.3)	21 (23.1)	2 (2.2)	0 (0)	4.00	.775	มาก
4 ความถูกต้องครบถ้วนของการจัดทำสรุปผลการพิจารณากลั่นกรองของคณะกรรมการชุดต่างๆ (จำนวน=93)	20 (21.5)	40 (43.0)	31 (33.3)	2 (2.2)	0 (0)	3.84	.784	มาก
5 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำสรุปผลการพิจารณากลั่นกรองหลักสูตรไม่เกิน 10 วัน (จำนวน =92)	16 (17.4)	47 (51.1)	25 (27.2)	4 (4.3)	0 (0)	3.82	.769	มาก
6 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ การเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบพัฒนาหลักสูตรในภาพรวม (จำนวน =92)	17 (18.5)	50 (54.3)	23 (25.0)	2 (2.2)	0 (0)	3.89	.718	มาก
รวม						3.87	.759	มาก



จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.87

เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตรต่อคณะกรรมการชุดต่างๆ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจของคณาจารย์กับเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				χ^2	df	p- value
	มาก		ปานกลางและน้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เพศ							
ชาย	15	62.5	9	37.5	0.23	2	0.633
หญิง	48	70.6	20	29.4			
รวม	63	68.5	29	31.5			
อายุ							
20-40 ปี	5	20.0	20	80.0	1.99	2	0.369
40-50 ปี	11	35.5	20	64.5			
50 ปี ขึ้นไป	13	35.1	24	64.9			
รวม	39	31.2	64	68.8			
วุฒิการศึกษา							
ปริญญาตรี	16	64.0	9	36.0	1.83	2	0.401
ปริญญาโท	14	82.4	3	17.6			
ปริญญาเอก	32	66.7	16	33.3			
รวม	62	68.9	28	31.1			
ตำแหน่ง							
อาจารย์	42	70.0	18	30.0	0.01	1	0.921
เจ้าหน้าที่	20	69.0	9	31.0			
รวม	62	69.7	27	30.3			

จากตารางที่ 4.5 พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ($p > 0.05$)

สรุป และอภิปรายผลศึกษา

การศึกษาวิจัยการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย

มหิดล พบว่าคณาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตร และ (3) ด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ารับการกลั่นกรอง ซึ่งคิดว่าทั้ง 3 ประเด็นนี้มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการพัฒนาหลักสูตรของหลักสูตรต่างๆ ในคณะ

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการการพัฒนาหลักสูตรที่ได้ดังกล่าว มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการของวีระพงษ์ เอลิมจิระรัตน์ (2538) งานวิจัยของวรรณวิมล จงจรรยากุล (2551, บทคัดย่อ) และงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555, บทคัดย่อ) ซึ่งเห็นว่า การบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ และการให้ความรู้ความเข้าใจ แก่ผู้มารับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความปรารถนามากที่สุดสำหรับในประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ แม้ว่าโดยภาพรวมจะอยู่ในเกณฑ์ดี แต่เมื่อพิจารณาถึงประเด็นย่อยในข้อนี้ ต้องยอมรับว่าการให้บริการให้ดีขึ้น จำเป็นต้องการการพัฒนาในสิ่งต่อไปนี้ให้ดีขึ้น ได้แก่ ความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหาหลักสูตร การตอบข้อซักถามให้ตรงประเด็น และความสามารถในการอธิบายรายละเอียดของหลักสูตรให้ชัดเจน ซึ่งเข้าใจว่าในประเด็นย่อยดังกล่าว เป็นความคาดหวังของรับบริการที่ต้องการเห็นผลสัมฤทธิ์ที่ดีของการพัฒนาหลักสูตรครอบคลุมและชัดเจน เกิดประสิทธิภาพ และประหยัดเวลา ตามหลักการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (ปิยธิดา ศรีเดช และคณะ, 2552) เช่นเดียวกับประเด็นการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบ ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว แม้จะมีระดับความพึงพอใจในเกณฑ์ดี แต่ค่าคะแนนยังนับว่าต่ำกว่าด้านอื่น (คะแนน 3.89 จากคะแนน 4) มีประเด็นย่อยเพียงประเด็นเดียวที่มีระดับคะแนนเกิน 4.0 ได้แก่ การประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตรเข้ากลั่นกรองในคณะกรรมการชุดต่างๆ ภายในคณะ ซึ่งตามระบบการกลั่นกรองหลักสูตรภายในคณะ ได้วางระบบไว้ดีพอสมควร กล่าวคือ หลักสูตรระดับปริญญาตรี ต้องผ่านการกลั่นกรองของคณะกรรมการหลักสูตรระดับปริญญาตรีก่อน จึงเข้ารับการพิจารณาต่อในคณะกรรมการคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการ

ประจำคณะ ตามลำดับ ซึ่งในทำนองเดียวกัน หลักสูตรระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ก็ต้องผ่านการกลั่นกรองในระดับต้นของคณะกรรมการหลักสูตรระดับปริญญาโท และคณะกรรมการหลักสูตรระดับปริญญาเอก ก่อนที่จะเข้าสู่อการกลั่นกรองในคณะกรรมการคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประจำคณะต่อไปตามลำดับ และเนื่องจากจำนวนหลักสูตรภายในคณะมีจำนวนถึง 23 หลักสูตร ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่มาก แต่ด้วยการวางแผนการกำหนดกรอบเวลาและรอบการพิจารณาที่ดี จึงช่วยให้การประสานงานเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ก็ยอมรับว่า ความสำเร็จส่วนหนึ่ง เกิดจากความร่วมมือที่ดีของประธานหลักสูตรและคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรด้วยสำหรับประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน มีผลคะแนนความพึงพอใจต่ำสุดและควรต้องได้รับการพัฒนาอย่างมาก ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารรายละเอียดหลักสูตร (มคอ.2) ซึ่งกำหนดไม่เกิน 3 วันและประเด็นเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการสรุปผลการพิจารณากลั่นกรองหลักสูตร ซึ่งกำหนดไว้ไม่เกิน 10 วัน

สำหรับประเด็นในการปฏิบัติการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งในประเด็นความสุภาพ และความเอาใจใส่ ซึ่งมีส่วนสำคัญพื้นฐานที่จะช่วยให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงพัฒนาในประเด็นอื่นให้มีความสมบูรณ์และมีคุณภาพต่อไป

ความเชื่อมโยงของความพึงพอใจในการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ไม่พบว่าสัมพันธ์กับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง แต่ประการใด แสดงให้เห็นว่า ในการให้และรับบริการงานพัฒนาหลักสูตร มีความเข้าใจงานและเป้าหมายเป็นหลัก รู้จักให้เกียรติซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี และยอมรับในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ดังนั้น ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานพัฒนาหลักสูตรจะช่วยให้เห็นช่องทางการสำเร็จของการพัฒนาหลักสูตรในด้านการให้บริการของงานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษาเป็นอย่างดี และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงงานให้บริการพัฒนาหลักสูตรต่อไปในอนาคต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่
2. นำผลจากการวิจัยไปวางแผนพัฒนาการบริการของหน่วยพัฒนาหลักสูตรต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

1. ควรจัดทำปฏิทินกำหนดการประชุมของคณะกรรมการระดับปริญญาตรี/โท/เอก ในการเสนอหลักสูตรให้ชัดเจน และแจ้งแก่หลักสูตร/ภาควิชา เพื่อให้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน
2. ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของระเบียบ/ข้อบังคับ/แนวปฏิบัติของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และกระทรวงศึกษาธิการ
3. ควรจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรระดับคณะสาธารณสุขศาสตร์ เพื่อพิจารณา กลั่นกรองโดยละเอียดเพียง 1 ชุด และนำเสนอคณะกรรมการประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ และเสนอไปยังบัณฑิตวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยต่อไป เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ตรีเดช ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่ได้เสียสละเวลาในการดูแลให้คำปรึกษา จนผลงานวิจัยนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ และขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ ศรีภักดิ์จิตร และรองศาสตราจารย์ธราดล เก่งการพานิช ที่ให้คำปรึกษาทางด้านสถิติวิจัย ขอขอบคุณหน่วยงานทุกฝ่ายที่ได้สนับสนุนให้มีโครงการวิจัย Routine to research (R2R)

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์จักรกริช หิรัญเพชรรัตน์ รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา และนางสาววิไล กลัดพรหม หัวหน้างานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา ที่ได้ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาในการพัฒนาตนเอง และนางธัญญารัตน์ สุนทร ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินงาน จนโครงการวิจัยนี้สำเร็จ ขอขอบคุณคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัว บุณย์เจริญ ที่เป็นกำลังใจในผลงานชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
(2556). รายงานประจำปีงบประมาณ 2556. กรุงเทพฯ: บริษัท อีโมชั่น อาร์ท จำกัด.
- คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
(2558).การศึกษา. [Online] สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม, 2558 เข้าถึงได้จาก <http://www.ph.mahidol.ac.th/ed/dgree/phwtm.html>
- ทองสุข ธนรัตน์. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคใน

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีวุฒิการศึกษา
ระดับปริญญาทางด้านช่างอุตสาหกรรม.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558).
ขั้นตอนการเสนอหลักสูตรระดับบัณฑิต
ศึกษา. [Online] สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม,
2558 เข้าถึงได้จาก
[http://intranet.grad.mahidol/syllabus/
step/](http://intranet.grad.mahidol/syllabus/step/).
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทาง
พฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยธิดา ศรีเดช, พีระ ครีกครั้นจิตร, สมชาติ ไตรรักษา.
(2552). หลักการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ:
บริษัท เอส.พี.เอ็น. การพิมพ์ จำกัด.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549). การประเมินคุณภาพ
บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ.
- พิณ ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาท
หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
การประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัด
ชายแดนภาคใต้ สงขลา: ม.ป.ป. (อัดสำเนา).
- พิทักษ์ □ ตรุษทิพย์. (2538). ความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ
ให้บริการของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
□ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
พัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับ
บริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทย์ศิริราช
พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์
- ปริญญ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). ความพึงพอใจของ
นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัด
การศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา
วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
งานวิจัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา
วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับเฉลิม
พระเกียรติ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- วรรณวิมล จงจรรยกุล. (2551). ความพึงพอใจในการ
ให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล.
งานวิจัย R2R. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วรนารถ แสงมณี. (2547). การบริหารทรัพยากร
มนุษย์/งานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์ภัตย์ □ แอนพริ้นติ้ง.
วิมลสิทธิ์ ทรายงาม. (2526). พฤติกรรมของมนุษย์
กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531). ความพึงพอใจและการ
ปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร
ในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา
(เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ, สาขาบริหารธุรกิจ
, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงาน
บริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สงัด อุทรานันท์. (2532). พื้นฐานและการพัฒนา
หลักสูตร. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็น
เลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สาธิต.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกร

ในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้าง

และ

ระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี.

ธานี. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนัก

นายกรัฐมนตรี. (2542). พระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ

มหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.(2552).

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบ

มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

พ.ศ.2552. กรุงเทพมหานคร: กระทรวง

ศึกษาธิการ.

หลุย จาปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการสูงใจ.

กรุงเทพฯ: บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). ความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน

จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.,

มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

Kenya Projects Organization [KENPRO].

(2015). *Providing Project*

Management, Research, IT

and Publishing projects

Solutions.[Online] สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม

2558 เข้าถึงได้จาก

[http://www.kenpro.org/sample-size-](http://www.kenpro.org/sample-size-determination-using-krejcie-and-morgan-table/)

[determination-using-krejcie-and-](http://www.kenpro.org/sample-size-determination-using-krejcie-and-morgan-table/)

[morgan-table/](http://www.kenpro.org/sample-size-determination-using-krejcie-and-morgan-table/). August 21, 2014.

Saylor and Alexander. (1974). *การพัฒนา*

หลักสูตร. [Online] สืบค้นเมื่อ 10

เมษายน 2557.เข้าถึงได้จาก

[http://www.kroobannok.com/blog](http://www.kroobannok.com/blog/79031)

[/79031](http://www.kroobannok.com/blog/79031).



ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

Satisfaction, needs and expectations of the Planning Research and Development
Section, Mahidol University International College

กนกภรณ์ หัมพานนท์¹ พรชนก เกตุกันทร^{2*}

Kanokeporn Hambananda¹, Pornchanok Ketkuntorn^{2*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยในการจัดทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นจำนวน 260 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และด้านปัญหา/ข้อเสนอแนะ เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้รับในการทำวิจัยครั้งนี้มาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา เกี่ยวกับการบริการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลให้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยด้านอายุ ประเภทตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อภายในระยะเวลา 6 เดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง งานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ

^{1-2*} ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา งานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

* corresponding author E-mail: pornchanok.ket@mahidol.ac.th

ABSTRACT

This research aims to study customer's satisfaction, needs and expectations of the Planning Research and Development Section, Mahidol University International College and compare between customer's satisfaction, needs and expectations of customers of the Planning Research and Development Section, Mahidol University International College. In the preparation of this research, the sample group of this research was 260 persons and the questionnaire consists of 4 factors as follow; the satisfaction, the needs and expectations in the Planning Research and Development Section, Mahidol University International College, and the problem / suggestions in order to improve the service of Planning Research and Development Section, Mahidol University International College.

The findings in this study showed that 1. customer's satisfaction, needs and expectations of the Planning Research and Development Section, Mahidol University International College are at the moderate level , 2. factor; age, position, section, frequency of coordination / contact within the past 6 months and different working experience affect customer's satisfaction, needs and expectations of the Planning Research and Development Section, Mahidol University International College at the significance of 0.05 level.



Keywords: Satisfying, needs and expectations, Planning Research and Development Section, International College

หลักการและเหตุผล

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (อาศยา ไซติพานิช, 2549)

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลมีความต้องการจะพัฒนาไปสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยที่

มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากลด้วยการให้ได้รับการยกย่องในระดับชาติและระดับนานาชาติ การปฏิบัติการกิจไม่ว่าจะเป็นการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จะตั้งเป้าหมายให้นำไปสู่ความมั่นคงและความยั่งยืนของเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ จากการทำงานภายใต้สังกัดหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รวบรวมข้อมูลสำคัญของวิทยาลัยนานาชาติไว้มากมายหลากหลาย อาทิเช่น ผลงานวิจัยของทั้งอาจารย์และพนักงานวิทยาลัยฯ รายงานประจำปีของวิทยาลัยฯ รายงานการประเมิน

ตนเอง เอกสารขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ แผนยุทธศาสตร์ทั้งของวิทยาลัยฯ และมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัยพบว่าการบริการเป็นหัวใจสำคัญให้การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งในการจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้นมีข้อที่ควรคำนึงถึงและยึดถือปฏิบัติ คือ ต้องให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้ใช้มาเป็นเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม และต้องให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพของการบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นการบริหารงานของหน่วยงานจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานได้อย่างดีที่สุด พร้อมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ และความเร็วในการให้บริการ เป็นคุณสมบัติที่ดีของทุกสำนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามความมุ่งหวังขององค์กร (สมิต สัณฐกร, 2543: 173 - 174)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริการจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการนอกจากจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของการบริการแล้วยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการบริการอีกด้วย จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล” ขึ้น เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและการดำเนินงานของงานแผน

วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives and Research)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประโยชน์ของการวิจัย (Benefits of Research)

1. ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลในปัจจุบัน

2. นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง ส่งเสริมการให้บริการต่างๆ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มอาจารย์ในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้มารับบริการจากหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 110 คน

1.2 กลุ่มพนักงานในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้มารับบริการจากหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 150 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้ตัวแปรเชิงระบบในด้านต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งหน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อและประสบการณ์ในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

คือ

- ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ

การให้บริการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

- ความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อ

การให้บริการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2556 ถึง มีนาคม พ.ศ.2557 รวมเป็นระยะเวลา 8 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

อาจารย์ หมายถึง บุคลากรซึ่งทางกฎหมายกำหนดไว้เป็นสายงานวิชาการ หรือ เรียกว่า สาย ก. ผู้ทำหน้าที่สอน วิจัย บริการวิชาการแก่ชุมชน และ

ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และปฏิบัติงานในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

พนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนการปฏิบัติงานของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วย วิจารณ์ญานเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการจากบุคลากรของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการ ด้วยปฏิกริยาทางกาย ทางวาจา หรือปฏิกริยาอื่นที่แสดงว่าเกิดความรู้สึกยินดี มีความสุข สบายใจในการรับบริการจากบุคลากรของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลและเต็มใจที่จะรับบริการ หรือมีทัศนคติทางบวกต่อการรับบริการที่กำลังรับบริการอยู่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review of Related Literatures)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลภาคสนามที่รวบรวมจากการเก็บแบบสอบถาม (questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่างๆ ได้แก่ บทความวารสาร ตำรา งานวิจัย เว็บไซต์ เอกสารอ้างอิงต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และ

งานวิจัยที่มีผู้อื่นได้ศึกษามาแล้วที่มีความใกล้เคียงกับการศึกษารุ่นนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

อาศยา ไซติพานิช (2549) การบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอัน เป็นผลดีกับองค์กรของเรา เนื่องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

พาราสุรามาน (Parasuraman, et al.: 16 อ้างถึงในโสภณวรรณ ตีรสวรรณ์, 2550: 28) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้านั้นซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และจะทำการประเมินสิ่งที่ได้รับจากความคาดหวัง ความต้องการเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตและสถานะภาพของบุคคลหากมนุษย์รู้สึกถึงความต้องการก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะตอบสนองความต้องการนั้นๆ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลต (Millet, 1954:397) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง ในการบริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลและด้านปัญหา/ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ คำถามในชุดแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตรวัด

ประมาณค่า (Rating Scale) และมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ คือ

- ทบทวนเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง
- จัดสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ
- ปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้

โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้เป็นสถิติเบื้องต้นในการอธิบายผลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analytical Statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวต้น (Independent Variable) ที่มีผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกตามปัจจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน t-test และตัวแปรที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัย

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.67$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ($\bar{x} = 3.40$) รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.38$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.36$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.40	0.60	ปานกลาง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.38	0.64	ปานกลาง
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.36	0.77	ปานกลาง
รวม	3.38	0.67	มาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.76$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.20$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.14$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 2.72$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.20	1.01	ปานกลาง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.14	0.83	ปานกลาง
ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	2.72	0.94	ปานกลาง
รวม	3.02	0.92	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประเภทตำแหน่ง

หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อภายในระยะเวลา 6 เดือน และ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน
วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมจำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล**

ปัจจัย	T/F	P-Value
อายุ	26.603	.000
ประเภทตำแหน่ง	85.809	.000
หน่วยงานที่สังกัด	7.384	.000
ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อ	20.587	.000
ประสบการณ์ในการทำงาน	19.564	.000

จากการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการ
เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึง
พอใจของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ
ประเภทตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการ

ประสานงาน/ติดต่อภายในระยะเวลา 6 เดือน และ
ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และ
พัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ปัจจัย	T/F	P-Value
อายุ	32.733	.000
ประเภทตำแหน่ง	44.867	.000
หน่วยงานที่สังกัด	15.696	.000
ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อ	24.983	.000
ประสบการณ์ในการทำงาน	32.816	.000

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจ ความต้องการและความ
คาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และ
พัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
พบว่า ความพึงพอใจ ความต้องการและความ
คาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และ
พัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ใน
ระดับปานกลาง โดยความต้องการและความคาดหวัง
ของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัย
นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย

อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.67$) และ ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัย
นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลด้านเจ้าหน้าที่โดยรวม
มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.76$) เนื่องจาก
ผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนามีความ
คาดหวังว่าหน่วยแผน วิจัย และ พัฒนาควรมีการทำ
เอกสารอธิบาย/แนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการใน
เรื่องต่าง เช่น การขอทุน การขอรางวัลผลงานตีพิมพ์

เป็นต้น เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีขั้นตอนและกฎเกณฑ์ในการพิจารณาที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง และนอกจากนี้ผู้มาขอรับบริการคาดหวังว่าทางหน่วยงานควรมีการให้ความถูกต้องด้านข้อมูล เอกสาร เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในเรื่องของข้อมูล ตลอดจนความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ควรมีขั้นตอนในการให้บริการที่อำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น และสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้มาใช้บริการร้องขออย่างรวดเร็วเนื่องจากในบางกรณีผู้มาใช้บริการมีความต้องการที่เร่งด่วนในการติดต่อประสานงานหรือขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุวารี มณีเนตร และ เฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากร ในการใช้บริการอาคารสถานที่ จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรที่ใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความคาดหวังในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชฌุกร (2543) กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการทุกคนก็ต้องการบริการขั้นหนึ่ง คือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้อง และถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วดังใจไม่ต้องรอคอย เนื่องมาจากลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มี

ผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจ ความต้องการและการบริการที่พึงประสงค์

2. ปัจจัยด้านอายุ ประเภทตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อภายในระยะเวลา 6 เดือน และ ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากผู้ที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ตำแหน่งอาจารย์ และมีความถี่ในการประสานงาน/ติดต่อภายในระยะเวลา 6 เดือน จำนวนมากกว่า 6 ครั้ง และมีประสิทธิภาพในการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จะเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการเป็นประจำ จึงมีความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาภรณ์ นั้ว และศิริวิมล วันทอง (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการโรงพยาบาลด้านมะขามเตี้ย ที่พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลด้านมะขามเตี้ย อาจจะเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กซึ่งผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลด้านมะขามเตี้ยเป็นคนในชุมชนที่รู้จักมักคุ้นกันดี และมีการบริการเป็นไปตามมาตรฐานและเกิดความพึงพอใจในผู้ให้บริการและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนางลักษณ สุวิไลษฐ์ และสมจิต หนูเจริญกุล (2554) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ รูปแบบของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ แตกต่างกันไป ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทองพล การบัญชี และกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อายุ แตกต่างกันไปมีความ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทองพล การบัญชี

และกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกัน และรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันระดับการศึกษา ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ แตกต่างกันมีความ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรงแผล การบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. มีศูนย์บริการผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างเพียงพอ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านต่างๆ รวมถึงให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์

2. มีกำหนดจัดอบรมพนักงานงานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในเรื่องบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์และการมีจิตใจ ให้บริการที่ดี (service mind) อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

3. ด้านการอธิบาย/ข้อเสนอแนะขั้นตอนการใช้บริการควรจัดทำ flow chart เพื่ออธิบายขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน/เข้าใจง่ายโดยมีทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยควบคู่กันไป

4. ด้านการให้ข้อมูล ควรมีการให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย และทันต่อภาวะเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในด้านอื่น เช่น ด้านการต้อนรับและบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการสื่อสาร เป็นต้น ที่ทำให้ผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและจัดทำแผนได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

2. ในการศึกษาครั้งนี้จำกัดเฉพาะผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลเท่านั้น ดังนั้นควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงานอื่นด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล กับหน่วยงานอื่นๆ ในบริเวณใกล้เคียง

4. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการเพิ่มเติมเรื่องประเด็นที่เหมาะสมในการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือขยายขอบเขตในการศึกษาให้กว้างขึ้น

5. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) เข้ามาร่วมด้วย จะทำให้สามารถตอบคำถามวิจัยได้ลึกซึ้งขึ้น

6. ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาวิจัยในเชิงทำนายหรือการศึกษาเชิงทดลองและการศึกษาระยะยาวต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณศาสตราจารย์มาลียา เครือตราฐ คณบดีวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนผู้บริหารทุกท่าน ที่ได้เปิดโอกาสให้

ผู้วิจัยได้มีโอกาสเรียนรู้และทำงานวิจัยชิ้นนี้ งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนวิจัยจากวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากการวิจัยนี้ ขอมอบให้แก่วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้สนใจศึกษาทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

นงลักษณ์ สุวิสิทธิ์และสมจิต หนูเจริญกุล. (2554). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรงพล การบัญชีและกฎหมาย จำกัด. ราชบัณฑิตยบาลสาร, 17 (2), 264-275.

ภากรณ์ นั้วว่า และศิริวิมล วันทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สมิต สัชนุกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.

อาศยา โชติพานิช. (2549). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

โสภาวรรณ ตริสุวรรณ์. (2550). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

สุวารี มณีเนตร และเฉลิมชัย เชื้อวิริยะวิทย์. (2553). ความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากร ในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. (การประชุมวิชาการแห่งชาติ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนครั้งที่ 9).

Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance.* New York: McGraw-Hill Book.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.1986. *SERQUAL, : Amultiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality.* n.p.: Marketing Science, Institute, Working Paper Report No.86-108.



**ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอน
ระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**
**STUDENTS' EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARDS TEACHING
METHODS AT MASTER'S DEGREE LEVEL IN THE FIELDS OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES: A STUDY AT MAHIDOL UNIVERSITY**

นฤดล คงทน
Narudol Kongton

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอน (3) เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 181 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า (1) ภาพรวมผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หมวดวิชาทฤษฎีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.34) รองลงมาคือ หมวดวิชาประยุกต์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.28) และหมวดวิชาวิจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.30) ภาพรวมผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หมวดวิชาทฤษฎี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02) รองลงมาคือ หมวดวิชาวิจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (3.98) และหมวดวิชาประยุกต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.97) (2) ภาพรวมผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักเรียน พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หมวดวิชาทฤษฎีมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน ($t = 4.49$) หมวดวิชาประยุกต์ มีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน ($t = 4.39$) และหมวดวิชาวิจัยมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน ($t = 4.71$) และ (3) รูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมในหมวดวิชาทฤษฎี ได้แก่ รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง รูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือและรูปแบบการสอนแบบซักค้าน รูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมในหมวดวิชาประยุกต์ ได้แก่รูปแบบการเรียนการสอน

สอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือ รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง และรูปแบบการเรียนการสอนโดยการนำเสนอในทัศนกว้างล่วงหน้า รูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมในหมวดวิชาชีพ ได้แก่ รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดแก้ปัญหาอนาคตตามแนวคิดของทอว์เรนซ์ รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง และรูปแบบการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์

คำสำคัญ: ความคาดหวังและความพึงพอใจ รูปแบบการเรียนการสอน มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Abstract

This research aimed to (1) study students' expectation and satisfaction level with the teaching methods of the Master of Humanities and Social Sciences, Mahidol University, (2) compare students' expectation and satisfaction with the teaching methods, and (3) propose teaching methods of Humanities and Social Sciences, Mahidol University. The quantitative approach was used for this research. The sample groups consisted of 181 were the postgraduate students in Humanities and Social Sciences, Mahidol University. The research tool was the questionnaires.

The research results showed the followings: (1) According to the analytical results, students' expectation level had the mean of 4.30 which was at the highest level. After considering each aspect, the researcher found that the Theoretical Subject Group had the mean of 4.34 which was at the highest level. The Applied Subject Group had the mean of 4.28 which was at the highest level. And the Research Subject had the mean of 4.30 which was at the highest level. According to the analytical results, students' satisfaction level had the mean of 3.99 which was at a high level. After considering each aspect, the researcher found that the Theoretical Subject Group had the mean of 4.02 which was at a high level. The Research Subject Group had the mean of 3.98 which was at the highest level. And the Applied Subject Group had the mean of 3.97 which was at a high level. (2) According to the results of analyzing and comparing students' expectation and satisfaction, the researcher found that students differently expressed the expectation and satisfaction. After considering each aspect, the researcher found that students differently expressed the expectation and satisfaction with the Theoretical Subject Group ($t = 4.49$). Students differently expressed the expectation and satisfaction with the Applied Subject Group ($t = 4.39$). Students differently expressed the expectation and satisfaction with the Research Subject Group ($t = 4.71$). (3) The suitable instructional models of the Theoretical Subject Group consisted of storyline model, cooperative learning model, and jurisprudential inquiry model. The suitable instructional models of the Applied Subject Group consisted of cooperative learning model, storyline model, and advanced organizer model. The suitable instructional models of the Research Subject Group consisted of Torrance's future problem solving instructional model, storyline model, and synectics instructional model.

Keywords: Expectation and Satisfaction, Teaching Methods, Humanities and Social Sciences

หลักการและเหตุผล

การศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม การถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นเครื่องมือสำคัญในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีคุณภาพ คือ การศึกษา การจัดการศึกษาของชาตินั้นจะต้องมีความสอดคล้องกับนโยบายทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในระบบทั้งสาม การจัดการศึกษาของชาติก็จะต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย แต่ละสังคมจะมีแนวทางการจัดการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป การจัดการศึกษาประเทศใดถ้าไม่ยึดการศึกษาที่ถูกต้องก็ไม่มีทางที่จะทำให้ประเทศเจริญไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ปรชญาการศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาประเทศ สำหรับปัจจุบันมีการแบ่งระดับชั้นทางการศึกษาออกเป็นชั้นๆ เช่น การศึกษาปฐมวัย ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ทั้งนี้รวมไปถึงการศึกษาในระดับอาชีวศึกษา และในระดับอุดมศึกษา

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็น การศึกษาในระดับที่สามและเป็นระดับสูงสุดในระบบ การศึกษา เป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นหลักจาก มัธยมศึกษา ขอบข่ายของการอุดมศึกษาจึง ครอบคลุมการศึกษาตั้งแต่ระดับต่ำกว่าปริญญา ได้แก่ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรืออนุปริญญา จนถึงการศึกษาในระดับปริญญาเอก หรือเรียกอีก อย่างได้ว่า การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา แนวทาง ในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 มาตราที่ 22 กำหนดไว้ว่า “การจัดการศึกษาต้องยึด หลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และ พัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียน สามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ” ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาจึง

ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ โดยผ่านการ ทำวิจัยในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการ และเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม การสร้าง คน นั้นคือการผลิตบัณฑิตที่ออกไปให้มีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม ความรู้ความสามารถในการที่ จะออกไปพัฒนาประเทศชาติหรือสังคมได้ นอกจากนั้นแล้วต้องเน้นการสร้างสังคม นั้นคือการ บริการวิชาการ การนำความรู้ที่ได้ไปใช้เพื่อประโยชน์ ต่อคนส่วนรวม รวมไปถึงการการทํานุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของสังคมต่อไปด้วย ปรชญา การอุดมศึกษาไทยจึงมุ่งสร้างผู้เล่าเรียนให้เป็น บัณฑิต ซึ่งอุดมด้วยฐานสี่ คือ จิตใจ ปัญญา วิชาชีพ และวัฒนธรรม ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

รูปแบบการเรียนการสอนเป็น เครื่องมือของผู้สอนเพื่อนำไปใช้เป็นกรอบในการ จัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้บรรลุ วัตถุประสงค์ของการเรียน รูปแบบการเรียนการสอน แต่ละรูปแบบได้รับการออกแบบและพัฒนาโดยมี พื้นฐานมาจากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ รูปแบบการ เรียนการสอนที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันมีหลากหลาย รูปแบบ ผู้สอนจึงควรกำหนดรูปแบบการเรียนการ สอนในแต่ละวิชา ให้สอดคล้องกับเนื้อหา หรือ วัตถุประสงค์หลักของรายวิชา ทั้งนี้ ในการจัดการ เรียนการสอนในแต่ละวิชานั้นอาจประกอบไปด้วย รูปแบบการจัดการเรียนการสอนหลายรูปแบบรวมกัน เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ผ่านกระบวนการจัดการเรียน การสอนนั้นๆ ในปัจจุบันได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติได้คิดค้นวิธีการสอนใหม่ๆ เกิดขึ้น มากมาย ซึ่งล้วนแล้วแต่มีประโยชน์ สามารถนำมา ประยุกต์ใช้กับเนื้อหาในศาสตร์วิชาต่างๆ ที่มีความ แตกต่างกันไปตามธรรมชาติของสาขาวิชา

หลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษา เป็น หลักสูตรที่ประกอบด้วยประสบการณ์ทางวิชาการ เฉพาะด้าน ขั้นสูงที่มุ่งลึก เพื่อความเป็นนักวิชาการ ขั้นสูงในสาขาวิชานั้นๆ ของผู้เรียน โดยมุ่งหวังให้

ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับนี้ สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ได้ด้วยตนเองจากค้นคว้าวิจัย และสามารถนำองค์ความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสังคมประเทศชาติ โดยมีการแบ่งกลุ่มหลักสูตรสาขาวิชาออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความเกี่ยวข้องกันอย่างแนบแน่น โดยสาขาวิชามนุษยศาสตร์เป็นการศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์ ในส่วนของสังคมศาสตร์ คือการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่อยู่รวมกันเป็นสังคม ทั้งการศึกษามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จึงไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ในการจัดการเรียนการสอนจึงมีลักษณะที่แตกต่างออกไปจากรูปแบบการเรียนการสอนในสาขาวิชาอื่นๆ กล่าวคือ การเรียนการสอนในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เน้นการอภิปรายแสดงความคิดเห็นโดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เป็นการเน้นให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ การจับประเด็นสำคัญ ในแต่ละหัวข้อการเรียนรู้ และสามารถอภิปรายผลได้อย่างเป็นระบบ โดยพบว่ารูปแบบการเรียนการสอนในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สามารถแบ่งออกเป็น 5 หมวด ตามลักษณะและวัตถุประสงค์เฉพาะหรือเจตนารมณ์ของการเรียนการสอน ได้แก่ รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (cognitive domain) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านจิตพิสัย (affective domain) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านทักษะพิสัย (psycho - motor domain) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านทักษะกระบวนการ (process skills) และรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการบูรณาการ (integration) (ทิตินา แชมมณี, 2553: 6)

ด้วยรูปแบบการเรียนการสอนในระดับ

บัณฑิตศึกษาที่มีความหลากหลาย กอปรกับคุณลักษณะของผู้เรียนที่มีความแตกต่างกันตามช่วงของอายุ ลักษณะทั่วไปของผู้เรียนในระดับบัณฑิตศึกษามักจะเป็นผู้ใหญ่โดยแท้จริง ซึ่งเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและมีอุดมการณ์สูง สนใจในสิ่งที่อยากรู้ ต้องการการยอมรับของเพื่อน อาจารย์ และสังคม ต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (self - directed learning) มักสนใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตครอบครัว และสิ่งแวดล้อม การจัดการเรียนการสอนควรมุ่งจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และให้สามารถเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมของผู้เรียน จะสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี (ไพฑูรย์ สีนลารัตน์, 2524; สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2538) จุดมุ่งหมายในการเข้ามหาวิทยาลัย หรือสถาบันอุดมศึกษาของผู้เรียนนั้น แตกต่างกันไป ตามลักษณะของสังคม และลักษณะของสถาบัน เนื่องจากชีวิตและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัย เป็นชีวิตที่มีความหลากหลาย นักศึกษามีบุคลิกภาพต่างที่แตกต่างกันออกไป นั้นย่อมแสดงถึงความคาดหวัง ความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปด้วย โดยเฉพาะในด้านการจัดการเรียนการสอน

ความคาดหวังของบุคคล เกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ในส่วนของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ด้วยคุณลักษณะที่ต่างกันไปของนักศึกษา กอปรกับรูปแบบการเรียนการสอนในสาขา

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีความหลากหลาย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษามีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมของประเทศ เป็นการพัฒนาศักยภาพบุคคลให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีความรอบรู้ทางวิชาการ สร้างองค์ความรู้ใหม่ ถ่ายทอด พัฒนา และเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านงานวิจัย และนำไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการทำวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโทที่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 2 ของกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่อยู่ภายใต้การประสานงานของบัณฑิตวิทยาลัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 339 คน ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2558

ผู้วิจัยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 181 คน โดยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของเครจซี่และมอร์แกน ที่ค่าความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ดังนี้

สูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) อ้างในธีรฤทธิ เอกะกุล : 2543

$$n = \frac{x^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + x^2 p (1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

x^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($x^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจ

ประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

ขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการทำวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโทที่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 2 ของกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่อยู่ภายใต้การประสานงานของบัณฑิตวิทยาลัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 339 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) คือ

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{3.841(339)0.5(1-0.5)}{(0.05)^2(339-1)+3.841(0.5)(1-0.5)} \\ &= 181 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากกลุ่มตัวอย่าง 181 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยเริ่มต้นด้วยการใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling Method) จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection Sampling Method) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างว่าจะต้องเป็นนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 โดย

ผ่านการเรียนรายวิชาในชั้นปีที่ 1 แล้ว และยังคงสภาพการเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการวิจัย โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ สิ่งพิมพ์ ตำรา งานวิจัย และข้อมูลที่มีการเผยแพร่สื่อทางอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจ ปรัชญาการศึกษา ทฤษฎีการเรียนรู้ รูปแบบการเรียนการสอน รวมถึงกฎหมาย ประกาศพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อออกแบบคำถามการวิจัย โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อมูลวิจัย เพื่อให้คำถามมีความเที่ยงตรง แม่นยำ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในส่วนของ “ความต้องการและความพึงพอใจ” ซึ่งผลของข้อมูลผู้วิจัยจะนำไปสร้างเครื่องมือวิจัยต่อไป

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในเรื่อง “ความต้องการและความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอน” มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ในแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ และการวัดระดับความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอน นำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการลงรหัสข้อมูลจากนั้นทำการ

ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for the Social Sciences) และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติในเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ตามความเหมาะสมของข้อมูล

2. การวิเคราะห์ที่ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอน โดยใช้สถิติ Paired Samples Test

3. วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอน โดยใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNIModified)

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการเรียนการสอน

รูปแบบการเรียนการสอนเป็นเครื่องมือของผู้สอนเพื่อนำไปใช้เป็นกรอบในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียน รูปแบบการเรียนการสอนแต่ละรูปแบบได้รับการออกแบบและพัฒนาโดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ ได้มีนักการศึกษาให้คำนิยามของคำว่ารูปแบบการเรียนการสอนไว้ ดังนี้

จอยส์และวีล (Joyce & Weil, 1996, p. 11) อ้างแนวคิดของดิวอี้ (Dewey) ที่กล่าวว่าแก่นของกระบวนการสอนก็คือ การจัดสิ่งแวดล้อมให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ร่วมด้วยเพื่อศึกษาหาวิธีที่จะเรียนรู้ได้อย่างไร ดังนั้น รูปแบบการสอนจึงเป็นการอธิบายสภาพของสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ต่างๆ ตั้งแต่การวางแผนหลักสูตร รายวิชา หน่วยการเรียนรู้และบทเรียน ไปจนถึงการออกแบบและพัฒนาสื่อการ

เรียนการสอน ตำราและโปรแกรมการเรียนรู้ต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือการเรียนรู้สำหรับผู้เรียน

เอ็กเกน และ คอชัค (Eggen & Kauchak, 2006, p. 21) กล่าวว่า รูปแบบการสอน หมายถึง กลวิธีการสอนเฉพาะที่ได้รับการออกแบบ โดยมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้และการเข้าใจ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้เฉพาะ รูปแบบการสอนจะบรรยายสภาพทั่วไปของการดำเนินการที่ครูทำเพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ โดยมีได้เป็นลักษณะของการสั่งการให้ครูต้องทำตาม ทุกอย่าง รูปแบบการสอนเป็นแนวทางทั่วไปสำหรับชี้แนะการจัดการเรียนการสอนของครู ซึ่งไม่สามารถแทนที่ทักษะหรือความชำนาญการของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญได้

รูปแบบการสอนเป็นแบบแผนการดำเนินการเรียนการสอนที่มีลักษณะแตกต่างจากการเรียนการสอนทั่วไป อยู่ 4 ประการ ได้แก่

- 1) รูปแบบการสอนได้รับการออกแบบโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนมีผลการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายเฉพาะของรูปแบบการสอนนั้น
- 2) รูปแบบการสอนประกอบด้วยขั้นตอนการเรียนการสอนเฉพาะที่กำหนดขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้ของรูปแบบการสอนนั้น
- 3) รูปแบบการสอนมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้
- 4) รูปแบบการสอนได้รับการส่งเสริมด้วยทฤษฎีการเข้าใจ

ทิตินา แชมมณี (2555, หน้า 221) ให้ความหมายของรูปแบบการเรียนการสอน คือสภาพลักษณะของการเรียนการสอนที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญซึ่งได้รับการจัดไว้อย่างเป็นระบบตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดหรือความเชื่อต่างๆ โดยประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญในการเรียนการสอน รวมทั้งวิธีสอนและเทคนิค

การสอนต่างๆ ที่สามารถช่วยให้การเรียนการสอนนั้นเป็นไปตามทฤษฎี หลักการสอนหรือแนวคิดที่ยึดถือ รูปแบบการเรียนการสอนจะต้องได้รับการพิสูจน์ทดสอบหรือยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ สามารถใช้เป็นแบบแผนในการเรียนการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะของรูปแบบนั้นๆ

องค์ประกอบสำคัญที่รูปแบบการเรียนการสอนจำเป็นต้องมี ได้แก่

- 1) มีปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด หรือความเชื่อที่เป็นพื้นฐานหรือเป็นหลักการของรูปแบบการสอนนั้น
- 2) มีการบรรยายและอธิบายสภาพหรือลักษณะของการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักการที่ยึดถือ
- 3) มีการจัดระบบ คือ มีการจัดองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของระบบให้สามารถนำผู้เรียนไปสู่เป้าหมายของระบบหรือกระบวนการนั้นๆ
- 4) มีการอธิบายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีสอนและเทคนิคการสอนต่างๆ อันจะช่วยให้กระบวนการเรียนการสอนนั้นๆ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กล่าวโดยสรุป รูปแบบการเรียนการสอน คือ วิธีการจัดการเรียนการสอนซึ่งพัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎีด้านการศึกษา ที่ผู้สอนนำมาใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนในรายวิชานั้นๆ

ประเภทของรูปแบบการเรียนการสอน

จอยส์และวีล (Joyce & Weil, 1996, pp. 12-22) แบ่งรูปแบบการสอนออกเป็น 4 กลุ่มตามจุดมุ่งหมายและวิธีการเรียนรู้ของมนุษย์ ได้แก่

- 1) รูปแบบการสอนในกลุ่มที่ใช้การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (social family) เป็นรูปแบบการ

สอนที่ใช้ประโยชน์จากการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ โดยเห็นว่าการจัดการห้องเรียนจะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์แบบร่วมมือในห้องเรียน ซึ่งมีผลต่อกระบวนการเรียนรู้ จุดมุ่งหมายของรูปแบบการสอนในกลุ่มนี้มีดังนี้

(1) ส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันในการแก้ปัญหาทางวิชาการและปัญหาของสังคม

(2) พัฒนาทักษะทางด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของผู้เรียน

(3) สร้างความตระหนักในด้านค่านิยมของตนและสังคม

2) รูปแบบการสอนในกลุ่มกระบวนการประมวลผลสารสนเทศ (information-processing family) เป็นรูปแบบการสอนที่ส่งเสริมกระบวนการสร้างความเข้าใจและจดจำสารสนเทศของผู้เรียน และการพัฒนาความคิด สติปัญญาของผู้เรียน จุดมุ่งหมายของรูปแบบการสอนในกลุ่มนี้มีดังนี้

(1) ส่งเสริมการสร้างความคิดรวบยอดและหลักการ

(2) พัฒนาความสามารถทางสติปัญญา ได้แก่ ทักษะการคิดและกระบวนการคิดต่างๆ เช่น การคิดวิเคราะห์ การคิดเชิงเหตุผล การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

(3) พัฒนาทักษะกระบวนการแก้ปัญหาและกระบวนการสืบสอบ

3) รูปแบบการสอนในกลุ่มที่เกี่ยวกับการพัฒนาตน (personal family) รูปแบบการสอนในกลุ่มนี้มีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

(1) สร้างความสำนึกในคุณค่าของตนเองและความเข้าใจตนเอง

(2) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้แนะแนวช่วยเหลือผู้เรียนให้มีความเข้าใจบทบาทใน

การจัดการเรียนรู้ของตนเอง สามารถกำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ และวางแผนเพื่อพัฒนาสมรรถภาพของตนเองได้

(3) ทำให้ผู้เรียนเปิดใจกว้างต่อประสบการณ์ใหม่

4) รูปแบบการสอนในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการปรับพฤติกรรม (behavioral systems family) จุดมุ่งหมายหลักของรูปแบบการสอนในกลุ่มนี้คือ การให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ข้อเท็จจริง ความคิดรวบยอด ตลอดจนการฝึกทักษะและพัฒนาพฤติกรรมทางสังคม โดยมอบหมายงานให้ผู้เรียนปฏิบัติและได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติ ซึ่งนักเรียนจะปฏิบัติงานจนได้ผลเป็นที่น่าพอใจ เมื่อได้รับทราบข้อมูลย้อนกลับและได้รับผลจากการปฏิบัตินั้น

ทิตินา แชนมณี (2555, หน้า 224) แบ่งประเภทของรูปแบบการเรียนการสอนตามลักษณะและวัตถุประสงค์เฉพาะหรือเจตนารมณ์ของรูปแบบ ออกเป็น 5 หมวด ได้แก่

1) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (cognitive domain)

2) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านจิตพิสัย (affective domain)

3) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านทักษะพิสัย (psycho-motor domain)

4) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านทักษะกระบวนการ (process skills)

5) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการบูรณาการ (integration)

อาเรนด (Arends, 2001, p. 25) ได้แบ่งรูปแบบการเรียนการสอนออกเป็น 2 กลุ่ม โดยพิจารณาจากบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน ดังนี้

1) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นครูเป็นศูนย์กลาง (teacher - centered model) หมายถึงรูปแบบการเรียนการสอนที่ครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเตรียมเนื้อหาและเป็นผู้ควบคุมกำกับ

ขั้นตอนของการเรียนการสอนชื่อที่ใช้เรียกรูปแบบการเรียนการสอนในกลุ่มนี้ มักเรียกว่ารูปแบบการสอน เช่น รูปแบบการสอนตรง (direct instruction model) รูปแบบการสอนความคิดรวบยอด (concept teaching model) เป็นต้น

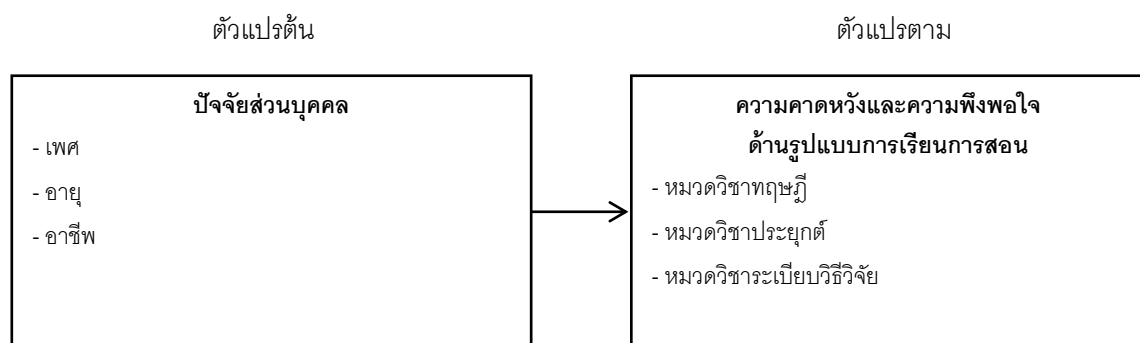
2) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (student - centered model) หมายถึง รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้ หรือเป็นผู้สร้างความรู้ บทบาทของครูทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และเป็นพี่ปรึกษาการทำงานของนักเรียน ชื่อของรูปแบบการเรียนการสอนในกลุ่มนี้นิยมเรียกว่า รูปแบบการเรียนรู้มากกว่ารูปแบบการสอน เช่น รูปแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือ (cooperative learning) รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (problem - based learning) รูปแบบการเรียนรู้ตามแนววัฏจักรการเรียนรู้ (4 MAT: the circle of learning model) เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป รูปแบบการเรียนการสอนที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ผู้สอน

จึงควรกำหนดรูปแบบการเรียนการสอนในแต่ละวิชาให้สอดคล้องกับเนื้อหา หรือวัตถุประสงค์หลักของรายวิชา ทั้งนี้ในการจัดการเรียนการสอนในแต่ละวิชานั้นอาจประกอบไปด้วยรูปแบบการจัดการเรียนการสอนหลายรูปแบบรวมกัน เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอนนั้นๆ

กรอบการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยพัฒนามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการทบทวนวรรณกรรมในส่วนต่างๆ ช่วยให้ผู้ศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ จากองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปและสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และสามารถนำไปสร้างเครื่องมือในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สรุปผลการวิจัยและประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียน

การสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

1) หมวดวิชาทฤษฎี

จากผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ภาพรวมนักเรียนมีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาทฤษฎี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.34) ในขณะที่ภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาทฤษฎี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.02) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาทฤษฎี สรุปผลได้ว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอน โดยการสร้างเรื่องมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.44) รองลงมา คือ รูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือ ($\bar{X}$ = 4.41) รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของซิมพ์สัน ($\bar{X}$ = 4.41) รูปแบบการเรียนการสอนโดยการนำเสนอโน้ตบุ๊กกว้างล่วงหน้า ($\bar{X}$ = 4.41) รูปแบบการเรียนการสอนของกานเย่ ($\bar{X}$ = 4.36) รูปแบบการเรียนการสอนโน้ตบุ๊ก ($\bar{X}$ = 4.34) รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดแก้ปัญหา อนาคตตามแนวคิดของทอร์แรนซ์ ($\bar{X}$ = 4.26) รูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติของเซฟเทล ($\bar{X}$ = 4.24) รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการสืบสอบและแสวงหาความรู้เป็นกลุ่ม ($\bar{X}$ = 4.24) และ

รูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นความจำ ($\bar{X}$ = 4.24) ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาทฤษฎี สรุปผลได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.15) รองลงมาคือ รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของซิมพ์สัน ($\bar{X}$ = 4.13) รูปแบบการเรียนการสอนโดยการนำเสนอโน้ตบุ๊กกว้างล่วงหน้า ($\bar{X}$ = 4.14) รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง ($\bar{X}$ = 4.05) รูปแบบการเรียนการสอนโน้ตบุ๊ก ($\bar{X}$ = 4.02) รูปแบบการเรียนการสอนของกานเย่ ($\bar{X}$ = 4.02) รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดแก้ปัญหา อนาคตตามแนวคิดของทอร์แรนซ์ ($\bar{X}$ = 3.97) รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการสืบสอบและแสวงหาความรู้เป็นกลุ่ม ($\bar{X}$ = 3.94) รูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นความจำ ($\bar{X}$ = 3.93) และรูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติของเซฟเทล ($\bar{X}$ = 3.88) ตามลำดับ

2) หมวดวิชาประยุกต์

จากผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ภาพรวมนักเรียนมีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาประยุกต์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.28) ในขณะที่ภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาประยุกต์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.97) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่ม

สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาประยุกต์ สรุปผลได้ว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง ($\bar{X} = 4.37$) รูปแบบการเรียนการสอนโดยการนำเสนอมนทัศน์กว้างล่วงหน้า ($\bar{X} = 4.34$) รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง (พุทธพิสัย + ทักษะพิสัย) ($\bar{X} = 4.33$) รูปแบบการเรียนการสอนของกานเย่ ($\bar{X} = 4.29$) รูปแบบการเรียนการสอนมนทัศน์ ($\bar{X} = 4.28$) รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดแก้ปัญหาอนาคตตามแนวคิดของทอร์แรนซ์ ($\bar{X} = 4.25$) รูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้ผังกราฟฟิค ($\bar{X} = 4.25$) รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการสืบสอบและแสวงหาความรู้เป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 4.24$) รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการพัฒนาคติพิสัยของบลูม ($\bar{X} = 4.23$) รูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติของเซฟเทล ($\bar{X} = 4.22$) และรูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นความจำ ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาประยุกต์ สรุปผลได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง (พุทธพิสัย + ทักษะพิสัย) ($\bar{X} = 4.09$) รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง ($\bar{X} = 4.06$) รูปแบบการเรียนการสอนของกานเย่ ($\bar{X} = 4.04$) รูปแบบการเรียนการสอนโดยการนำเสนอมนทัศน์กว้างล่วงหน้า ($\bar{X} = 4.03$) รูปแบบการเรียนการสอนมนทัศน์ ($\bar{X} = 4.01$) รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดแก้ปัญหาอนาคตตามแนวคิด

ของทอร์แรนซ์ ($\bar{X} = 3.96$) รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการสืบสอบและแสวงหาความรู้เป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 3.91$) รูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นความจำ ($\bar{X} = 3.90$) รูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติของเซฟเทล ($\bar{X} = 3.88$) รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการพัฒนาคติพิสัยของบลูม ($\bar{X} = 3.85$) และรูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้ผังกราฟฟิค ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

1) หมวดวิชาวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ภาพรวมนักเรียนมีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาวิจัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.30$) ในขณะที่ภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาวิจัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.98$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาวิจัย สรุปผลได้ว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดแก้ปัญหาอนาคตตามแนวคิดของทอร์แรนซ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา คือ รูปแบบการเรียนการสอนมนทัศน์ ($\bar{X} = 4.34$) รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง (พุทธพิสัย) ($\bar{X} = 4.33$) รูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือ ($\bar{X} = 4.33$) รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง ($\bar{X} = 4.32$) รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการสืบสอบและแสวงหาความรู้เป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 4.29$) รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของเดวีส์ ($\bar{X} = 4.26$) รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการพัฒนาคติพิสัย

ของบลูม ($\bar{X} = 4.25$) และรูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นความจำ ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาวิจัยสรุปผลได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง และรูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา คือ รูปแบบการเรียนการสอนมโนทัศน์ ($\bar{X} = 4.01$) รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง (พุทธพิสัย) ($\bar{X} = 3.99$) รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดแก้ปัญหาอนาคตตามแนวคิดของทอร์แรนซ์ ($\bar{X} = 3.99$) รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการพัฒนาจิตพิสัยของบลูม ($\bar{X} = 3.97$) รูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นความจำ ($\bar{X} = 3.96$) และรูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของเดวีส์ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

2. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

1) หมวดวิชาทฤษฎี

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาทฤษฎี พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนหมวดวิชาทฤษฎีอยู่ในระดับมากที่สุด และนักเรียนมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนหมวดวิชาทฤษฎีอยู่ในระดับมาก โดยรูปแบบการเรียนการสอน

รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 1

2) หมวดวิชาประยุกต์

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาประยุกต์ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนหมวดวิชาประยุกต์อยู่ในระดับมากที่สุด และนักเรียนมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนหมวดวิชาประยุกต์อยู่ในระดับมาก โดยรูปแบบการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้ผังกราฟฟิคมีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 1

3) หมวดวิชาวิจัย

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนหมวดวิชาวิจัยอยู่ในระดับมากที่สุด และนักเรียนมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนหมวดวิชาวิจัยอยู่ในระดับมาก โดยรูปแบบการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการสืบสอบและแสวงหาความรู้เป็นกลุ่ม และรูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดแก้ปัญหาอนาคตตามแนวคิดของทอร์แรนซ์ มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 1

3. เสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

1) หมวดวิชาทฤษฎี การเรียนการสอนโดยส่วนใหญ่เน้นการบรรยายเชิงสาระ การอภิปรายในห้องเรียน รวมถึงการจัดห้องเรียนให้มีบรรยากาศ

การสัมมนาเชิงวิชาการทำให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง โดยการนำทฤษฎีมาประยุกต์ให้เกิดกระบวนการคิด ได้แก่ รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง รูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือ และรูปแบบการสอนแบบซักค้าน เป็นต้น

2) หมวดวิชาประยุกต์ มีการผสมผสานรูปแบบการสอนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ประเด็น หรือสถานการณ์ต่างๆ ได้แก่ รูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือ รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง และรูปแบบการเรียนการสอนโดยการนำเสนอโน้ตชนกกว้างล่วงหน้า เป็นต้น

3) หมวดวิชาวิจัย จุดเน้นที่สำคัญของหมวดวิชาวิจัยคือการลงมือปฏิบัติทำวิจัยทั้งงานวิจัยกลุ่ม และวิจัยเดี่ยว เพื่อการเตรียมความพร้อมและฝึกฝนทักษะต่างๆ ก่อนลงมือทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น แนวทางการสอนที่เหมาะสมสำหรับวิชาในหมวดวิจัย ได้แก่ รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดแก้ปัญหาอนาคตตามแนวคิดของทอรัเรนซ์ รูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง และรูปแบบการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์ เป็นต้น

4. ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ทราบถึงระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาโท สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนากำลังคนในระดับสูงให้กับ สังคม ประเทศชาติ ในการสร้างสรรค์จริงใจให้สังคมเจริญก้าวหน้า และ

พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม โดยใช้วิชาการขั้นสูงเป็นพื้นฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งศึกษาจากกรอบแนวคิดในการวิจัยได้พัฒนามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากการทบทวนวรรณกรรมในส่วนต่างๆ รวมถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจ หลักการและปรัชญาการศึกษา ทฤษฎีการเรียนรู้ และรูปแบบการเรียนการสอน โดยอาศัยองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ ได้แก่ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และเสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ในการศึกษาผู้วิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษา ในระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 ที่ศึกษาในกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 181 คน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบ

การเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) หมวดวิชาทฤษฎี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในระดับบัณฑิตศึกษาที่อยู่ในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาทฤษฎี โดยรูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่องเป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่นักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุด สำหรับรูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่องจัดเป็นรูปแบบการเรียนการสอนแบบบูรณาการหรือเป็นสหวิทยาการ คือเป็นการเรียนรู้ที่ผสมผสานศาสตร์หลายๆ อย่างเข้าด้วยกันเพื่อประโยชน์สูงสุดในการประยุกต์ใช้ในการทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวัน การเรียนรู้ที่ดีเป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นผ่านทางประสบการณ์ตรงหรือการกระทำหรือการมีส่วนร่วมของผู้เรียนเองผู้เรียนสามารถเรียนรู้คุณค่าและสร้างผลงานที่ดีได้ หากมีโอกาสได้ลงมือกระทำ นอกจากความเชื่อดังกล่าวแล้ว การเรียนการสอนโดยวิธีการสร้างเรื่องนี้ยังใช้หลักการเรียนรู้และการสอนอีกหลายประการ เช่นการเรียนรู้จากสิ่งใกล้ตัวไปสู่วิถีชีวิตจริง การสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง และการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิศนา ขัมมณี (2553: 6) ที่ได้กล่าวถึงมาตรฐานผลการเรียนรู้ในระดับปริญญาโทไว้ว่า ในระดับปริญญาโทนั้นเป็นการใช้ความรู้ทางด้านทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการจัดการบริบทใหม่ที่ไม่คาดคิดทางวิชาการและวิชาชีพ และพัฒนาแนวคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อ

ตอบสนองประเด็นหรือปัญหา สามารถใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ หรือสถานการณ์ที่มีข้อมูลไม่เพียงพอสามารถสังเคราะห์และใช้ผลงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการ และพัฒนาความคิดใหม่ ๆ โดยบูรณาการเข้ากับองค์ความรู้เดิม หรือเสนอความรู้ใหม่ที่ท้าทายสามารถใช้เทคนิคทั่วไปหรือเฉพาะทางในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างสร้างสรรค์

2) หมวดวิชาประยุกต์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในระดับบัณฑิตศึกษาที่อยู่ในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคาดหวัง และมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาประยุกต์ โดยรูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือเป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่นักศึกษามีความคาดหวัง และความพึงพอใจมากที่สุด สำหรับรูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือ คือ การจัดกลุ่มของผู้เรียนที่จะทำงานร่วมกัน นักศึกษาจะต้องมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้และมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน สิ่งเหล่านี้ต้องสร้างให้เกิดขึ้นและให้คงไว้โดยให้ทำกิจกรรมหลากหลาย การจัดการเพื่อให้กลุ่มทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการจัดการของผู้สอนและการจัดการของผู้เรียนภายในกลุ่มผู้สอนจะต้องมีการจัดการที่ดี เพื่อให้การทำงานกลุ่มประสบผลสำเร็จ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือกัน ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา ขัมมณี (2536: 19) ที่ได้กล่าวถึงมาตรฐานผลการเรียนรู้ในด้าน ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้ว่า ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นทักษะที่จัดอยู่ในกลุ่มทักษะกระบวนการทางสังคม กล่าวคือเป็นความชำนาญในวิธีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ เนื่องจากมนุษย์ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย การเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันหรือทำงานร่วมกันจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วย

ให้ชีวิตความเป็นอยู่เป็นปกติสุขท่ามกลางความแตกต่าง ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนี้สามารถพัฒนาให้แก่วิธีเรียนได้อย่างเป็นทางการและตามอัธยาศัย กล่าวคือ สามารถวางแผนกิจกรรมการเรียนรู้สาระ มโนทัศน์ และการฝึกฝนเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นตามความเหมาะสมของปัญหา ความต้องการ และสถานการณ์ หรืออาจบูรณาการในการสอนรายวิชาต่างๆ

3) หมวดวิชาวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในระดับบัณฑิตศึกษาที่อยู่ในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาวิจัย โดยรูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรูปแบบกระบวนการคิดแก้ปัญหาสอดคล้องตามแนวคิดของทอแรนซ์เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่นักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุด รูปแบบกระบวนการคิดแก้ปัญหาสอดคล้องตามแนวคิดของทอแรนซ์จัดอยู่ในรูปแบบการเรียนการสอนการพัฒนาทักษะกระบวนการ โดยได้นำองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ 3 องค์ประกอบ คือ การคิดคล่องแคล่ว การคิดยืดหยุ่น การคิดริเริ่ม มาใช้ประกอบกับกระบวนการคิดแก้ปัญหา และการใช้ประโยชน์จากกลุ่มซึ่งมีความคิดหลากหลาย โดยเน้นการใช้เทคนิคระดมสมองเกือบทุกขั้นตอน รูปแบบนี้มุ่งช่วยพัฒนาผู้เรียนให้ตระหนักรู้ในปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และเรียนรู้ที่จะคิดแก้ปัญหาพร้อมกันช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการคิดจำนวนมากสอดคล้องกับความคิดของ ทศนา แชมมณี (2536: 19) ที่ได้กล่าวถึงการประเมินผลการเรียนรู้ และการกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ในระดับปริญญาโท ในประเด็นทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไว้ว่า ในการทำงานร่วมกันนั้น เนื่องจากมนุษย์สามารถอยู่ได้ด้วยการประกอบอาชีพและการงานต่างๆ ซึ่งตามธรรมชาติแล้วมักต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งกลุ่มเล็ก

และกลุ่มใหญ่ มนุษย์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และดำรงรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกันไปพร้อมๆ กัน โดยอาศัยทั้งความรู้ ความเข้าใจ และการฝึกฝนทักษะต่างๆ เช่น การเป็นผู้นำและสมาชิกกลุ่มที่ดี การทำงานอย่างเป็นระบบด้วยกระบวนการที่ดี การสร้างทีมงานที่ดี การแก้ปัญหาและจัด/ลดความขัดแย้ง เป็นต้น ซึ่งกระบวนการเหล่านี้สามารถพัฒนาได้โดยใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบกระบวนการคิดแก้ปัญหาสอดคล้องตามแนวคิดของทอแรนซ์

ในส่วนของความพึงพอใจนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือมากที่สุดทั้ง 3 หมวดวิชา ยกเว้นหมวดวิชาวิจัยที่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่องเท่ากับรูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือ จากบทความทางวิชาการของ พันธ □ ศักดิ์ พลสารัมย์ (2546 : 5) ซึ่งได้ทำการศึกษาในประเด็นการปฏิรูปการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา โดยศึกษาถึงสภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอน ที่ได้กล่าวถึงรูปแบบการเรียนการสอนในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยมองว่าสถาบันอุดมศึกษาของไทยมีสภาพ การจัดการเรียนการสอน สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ □ ว่า วิธีการสอนของอาจารย์ □ วนมากใช้ □ การบรรยาย นอกจากนั้นมีการอภิปรายซักถาม การสัมมนา การศึกษาภาคสนาม และการเชิญวิทยากรมาบรรยายพิเศษด้วยวิธีการสอนที่กล่าวมานี้ทำให้การศึกษาของประเทศไทยไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือปรัชญาของการศึกษาได้ ซึ่งต่างจากรูปแบบการเรียนการสอนของกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่พึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง และ

รูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือ ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นการบูรณาการศาสตร์ความรู้ต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา หรือเป็นสหวิทยาการ คือเป็นการเรียนรู้ที่ผสมผสานศาสตร์หลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดในการประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ (ไพฑูริย์ สินลารัตน์, 2524; สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2538) ที่มองว่าลักษณะทั่วไปของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษามักจะอยู่ในวัยกำลังจะเป็นผู้ใหญ่หรือวัยผู้ใหญ่ในระดับปริญญาตรี ส่วนในระดับบัณฑิตศึกษามักจะเป็นผู้ใหญ่โดยแท้จริง ซึ่งเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น และมีอุดมการณ์สูง สนใจในสิ่งที่อยากรู้ ต้องการการยอมรับของเพื่อน อาจารย์ และสังคม ต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (self-directed learning) มักสนใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตครอบครัว และสิ่งแวดล้อม การจัดการเรียนการสอนควรมุ่งจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และให้สามารถเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมของผู้เรียน จะสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี

2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1) หมวดวิชาทฤษฎี

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่ม

สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หมวดวิชาทฤษฎี พบว่า ผลการเปรียบเทียบในภาพรวมในหมวดวิชาทฤษฎี ค่า Sig = .000 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ภาพรวมผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาทฤษฎี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.34) นักศึกษามีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาทฤษฎีในระดับมากที่สุด และภาพรวมผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาทฤษฎี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.02) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาทฤษฎีในระดับมาก โดยรูปแบบการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอนโดยการสร้างเรื่อง มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับ ที่ 1 โดยมีค่า PNI เท่ากับ 0.10 ทั้งนี้ หมวดวิชาทฤษฎี มีการประยุกต์ใช้รูปแบบการสอนที่หลากหลาย โดยส่วนใหญ่เน้นการบรรยายเชิงสาระ การอภิปรายในห้องเรียน รวมถึงการจัดห้องเรียนให้มีบรรยากาศการสัมมนาเชิงวิชาการทำให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง โดยการนำทฤษฎีมาประยุกต์ให้เกิดกระบวนการคิด ดังนั้น แนวทางการสอนที่เหมาะสมสำหรับวิชาในหมวดวิชาทฤษฎีได้แก่ รูปแบบการสอนแบบซักค่าน จะมีส่วนช่วยให้การจัดการสัมมนาทฤษฎีเป็นไปอย่างสร้างสรรค์มีการแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาและการคิดนอกกรอบเป็นการเปิดกว้างทางความคิด อย่างไรก็ตาม นักศึกษาแต่ละคนอาจจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน แต่ละคนสามารถวิพากษ์ประเด็นต่างๆ โดยใช้เหตุผล รวมไปถึงผู้สอนก็ต้องยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างด้วยเพื่อหาข้อสรุป

ให้กับประเด็นนั้นๆ นอกจากนี้การดูงานนอกสถานที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้าไปเยี่ยมชมดูการทำงานขององค์การที่ประสบความสำเร็จ จะทำให้เห็นนักศึกษาเห็นภาพรวมของการจัดการองค์การ (นภเรณู สัจจรักษ์ วีระฐิติ และกมลพร สอนศรี, 2558: 196)

2) หมวดวิชาประยุกต์

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หมวดวิชาประยุกต์ พบว่า ผลการเปรียบเทียบในภาพรวมในหมวดวิชาประยุกต์ ค่า Sig = .000 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ภาพรวมผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาประยุกต์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.28$) นักศึกษามีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาประยุกต์ในระดับมากที่สุด และภาพรวมผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาประยุกต์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.97$) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาประยุกต์ในระดับมาก โดยรูปแบบการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้ผังกราฟิกมีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับ ที่ 1 โดยมีค่า PNI เท่ากับ 0.12 ทั้งนี้ แนวทางการจัดรูปแบบการเรียนการสอนนิชาหมวดประยุกต์ มีการผสมผสานรูปแบบการสอนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ ประเด็น หรือสถานการณ์ต่างๆ (นภเรณู สัจจรักษ์ วีระฐิติ และกมลพร สอนศรี, 2558: 196)

3) หมวดวิชาชีพ

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หมวดวิชาชีพ พบว่า ผลการเปรียบเทียบในภาพรวมในหมวดวิชาชีพ ค่า Sig = .000 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ภาพรวมผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.30$) นักศึกษามีความคาดหวังต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาชีพในระดับมากที่สุด และภาพรวมผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในหมวดวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.98$) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนในหมวดวิชาชีพในระดับมาก โดยรูปแบบการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการสืบสอบและแสวงหาความรู้เป็นกลุ่ม และรูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดแก้ปัญหาขนาดตามแนวคิดของทอว์แรนท์ มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับ ที่ 1 โดยมีค่า PNI เท่ากับ 0.09 ทั้งนี้ แนวทางการจัดรูปแบบการเรียนการสอนหมวดวิชาชีพ จุดเน้นที่สำคัญของหมวดวิชาชีพ คือการลงมือปฏิบัติทำวิจัยทั้งงานวิจัยกลุ่ม และวิจัยเดี่ยว เพื่อการเตรียมความพร้อมและฝึกฝนทักษะต่างๆ ก่อนลงมือทำวิทยานิพนธ์ดังนั้นแนวทางการสอนที่เหมาะสมสำหรับวิชาในหมวดวิชาชีพ คือ รูปแบบการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์ มีความสำคัญต่อการเรียนในหมวดวิชาชีพ ซึ่งจะทำให้ ผู้เรียนมีการคิดนอกกรอบ แนวความคิดใหม่ๆ และรู้จักหาเหตุผล และข้อสนับสนุนมาอธิบาย

สมมติฐานทางวิจัยทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น (นภเรณู สัจจรักษ์ วีระฐิติ และกมลพร สอนศรี, 2558: 196)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การจัดการเรียนการสอนควรมุ่งจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และให้สามารถเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมของผู้เรียน จะสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี อีกทั้งชีวิตและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัย เป็นชีวิตที่มีความหลากหลาย นักศึกษามีบุคลิกภาพต่างๆ ซึ่งมักได้รับการพิจารณา ทดสอบ ทำทนาย คัดเลือก หล่อหลอม และยึดไว้เป็นลักษณะของผู้เรียนแต่ละคน แต่ละสถาบัน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันไป ดังนั้น กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลจึงควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา และคงไว้ซึ่งปรัชญาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ในส่วนของข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ด้วยข้อจำกัดในด้านเวลา ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้วย เพื่อนำรูปแบบการเรียนที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการของนักศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนได้
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรใช้เครื่องมือที่หลากหลายเพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้ทำการศึกษา ทั้งทางด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ และการสนทนากลุ่มย่อยเป็นข้อมูลประกอบการทำวิจัย เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก ศาสตราจารย์ ดร. แพทย์หญิงพัชรีย์ เลิศฤทธิ์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย และรองศาสตราจารย์ ดร.นภเรณู สัจจรักษ์ วีระฐิติ รองคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์การ ซึ่งได้ให้คำปรึกษาและแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ อัครปทุมวงศ์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อแก้งานวิจัยฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ตลอดจนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี ความสำเร็จและคุณค่าจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ครอบครัว ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร สอนศรี, นภเรณู สัจจรักษ์ วีระฐิติ. (2558). *การศึกษารูปแบบการเรียนการสอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (เมษายน – มิถุนายน) พ.ศ. 2558.

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2554*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์
สภานาถพัร้าว.เม่นท์ จักัด.
- ทศนา แหมมณี และคณะ. (2544). *วิทยาการด้านการคิด*. กรุงเทพฯ: บริษัทเดอะมาสเตอร์กรุ๊ป
แมเนจ
- ทศนา แหมมณี. (2540). *การคิดและการสอนเพื่อพัฒนากระบวนการคิด*. กรุงเทพฯ: โครงการ
พัฒนาการเรียนการสอน สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนัก
นายกรัฐมนตรี.
- _____. (2551). *รูปแบบการเรียนการสอน : ทางเลือกที่หลากหลาย*. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2553). *ศาสตร์การสอนองค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2555). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 15).
กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธา.
- _____. (2553). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา: กลยุทธ์การสอน. บรรยายในที่ประชุมสำนักกรรมการศาสตร์และการเมือง ราชบัณฑิตยสถาน. 17 กุมภาพันธ์ 2553.*
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และแนวทางการปฏิบัติ*. เอกสารแนบท้ายประกาศ
คณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง
แนวทางการปฏิบัติตามกรอบ
มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา
แห่งชาติ พ.ศ. 2552. (เอกสารอัด
สำเนา).
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2548). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2524). *หลักและวิธีการสอนระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทย
วัฒนาพานิช
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*.
กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์*.
□. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏ
อุบลราชธานี
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2538). *จิตวิทยาการเรียนรู้วัยผู้ใหญ่ = Adult learning psychology*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- Eggen & Kauchak. (2006). *Strategies and Models for Teachers: Teaching Content and Thinking Skills*.
Pearson/ Allyn and Bacon
- Joyce, B, & Weil, M. (1996). *Model of teaching*. 5th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Richard I Arends. (2001). *Exploring Teaching: An Introduction to Education*.
McGraw-Hill Humanities /Social
Sciences/Languages.

**การศึกษาความต้องการของคณาจารย์ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามาธิบดี ระหว่างการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่มและ
ความต้องการค้นคว้าข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์
A Study on the Needs of Faculty Members of the Faculty of Medicine
Ramathibodi Hospital during the Research Data from Publications
and Research Data from Media Online**

เกรียงศักดิ์ บุญถวิล^{1*}, ธวัชชัย ก้านศรีรัตน์², พรชนก นุชนารถ³
Kriangsak Boontavin^{1*}, Thawatchai Kansiratt², Pornchanok Nuchanart³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานที่ค้นคว้าข้อมูลของคณาจารย์ และระดับความต้องการของคณาจารย์ที่ใช้บริการค้นคว้าข้อมูลจากห้องสมุด งานบริหารทรัพยากรการเรียนรู้ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล การค้นคว้าข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่มและจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นคณาจารย์ในสังกัด คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจ จำนวน 151 คน สถิติที่ใช้สำหรับการแปลผลข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า สถานที่ค้นคว้าข้อมูลของคณาจารย์ มีการค้นคว้าข้อมูลทั้งภายในและภายนอกคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยส่วนใหญ่เป็นการค้นคว้าข้อมูลอยู่ภายในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี สำหรับความต้องการค้นคว้าข้อมูล พบว่าคณาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการใช้วารสารภาษาอังกฤษและหนังสือภาษาอังกฤษ ที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์มากกว่าการค้นคว้าข้อมูลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ที่เป็นวารสารภาษาไทยและหนังสือไทย นอกจากนี้ ยังมีความต้องการค้นคว้าข้อมูลด้วยวารสารภาษาอังกฤษและหนังสือภาษาอังกฤษที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์มากกว่าการค้นคว้าข้อมูลจากวารสารภาษาไทยและหนังสือภาษาไทยที่เป็นสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่มเช่นกัน

คำสำคัญ: ความต้องการของคณาจารย์ การค้นคว้าข้อมูล สื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม สื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

^{1*} ตำแหน่งบรรณารักษ์และหัวหน้างาน งานบริหารทรัพยากรการเรียนรู้ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

² ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา งานบริหารทรัพยากรการเรียนรู้ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

³ ตำแหน่งนักเอกสารสนเทศ งานบริหารทรัพยากรการเรียนรู้ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

*corresponding author E-mail: kriangsak.boon@mahidol.ac.th

Abstract

This paper aimed at studying places that faculty members access to research data, and a level of needs of the faculty members for researching data from a library of Learning Resource Administration Division, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University. There were two types of research source in this research: publication and online electronic media. Samples were 151 faculty members of Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital. Respondents were willing to answer the questionnaire. A statistic used for analysis was a percentage.

The result of survey indicated that, in terms of the places where the faculty members access to research data, those faculty members looked for sources within and outside the faculty, but mostly the faculty members searched for sources within the faculty. Regarding to the level of needs for researching data, findings revealed that most of the faculty members needed more online electronic journals and textbooks written in English than online electronic journals and textbooks written in Thai, and needed more online electronic journals and textbooks written in English than published journals and textbooks written in Thai.

Keywords: Needs of the Faculty Members, Research Data, Publications, Media Online,
Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital

หลักการและเหตุผล

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีหน้าที่โดยตรงในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องจัดหาบรรณารวบรวมทรัพยากรที่สนองความต้องการของอาจารย์ นิสิต นักศึกษา นักวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับข้อวัตถุประสงค์ หลักสูตร และนโยบายของมหาวิทยาลัยให้มากที่สุดโดยเฉพาะทรัพยากรวารสารนั้นทำให้ผู้ใช้ได้ทราบความก้าวหน้าทางวิชาการในสาขาวิชาที่สนใจเพื่อส่งเสริมให้เกิดความคิด ตีปัญหา และนั่นทนาการ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2529 อ้างถึงใน โสภี อุณรุท, 2541, น. 1) ห้องสมุดถือเป็นหัวใจของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน

และการค้นคว้าวิจัยของนักศึกษา อาจารย์และนักวิจัย เพื่อเพิ่มพูนความรู้(นพวรรณ เชื้อนเพชร, 2555 น. 1) การดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพนั้น

นอกจากจะมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว จำเป็นต้องมี การจัดบริการที่ดีสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย หลักสำคัญของการให้บริการในห้องสมุดคือ การให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์ รวดเร็วและทันสมัย ซึ่งการได้รับสารสนเทศนั้น สามารถรับได้จากสื่อหลายประเภท ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สารสนเทศที่เป็นวัสดุไมติพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีทางเลือกในการให้ผู้บริการได้เข้าถึงแหล่ง

สารสนเทศต่างๆ ได้หลากหลายรูปแบบ (นภพรช สุดปาน, 2552 น. 25) ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งแรกที่จะเอื้อต่อการค้นคว้าของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมีความสำคัญในด้านการเรียนการสอน ผู้สอนใช้สารสนเทศในการเตรียมการสอน และยังสามารถบอกได้ว่าข้อมูลใดจะค้นได้จากทรัพยากรห้องสมุดประเภทใดบ้าง (มะลิวรรณ สุวรรณพฤษ, 2547 น.1) ปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศมีหลากหลาย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการจัดเก็บและการสืบค้น เช่น ข่าวกฤตภาคออนไลน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ แต่การค้นคว้าจากสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร ยังเป็นที่แพร่หลายโดยเฉพาะ “วารสาร” ได้รับความนิยมค่อนข้างมาก เนื่องจากมีการผลิตมากมายหลายชื่อ มีกำหนดออกที่รวดเร็ว ความรู้ทันสมัย (ชัยเลิศ ปิรสุทกุล, 2554 น. 3 อ้างถึงใน ลัดดา บุญเปลี่ยนพล, 2014 น. 38)

วารสารเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญของห้องสมุด เนื่องจากเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้ ความคิด เสนอความเคลื่อนไหว และพัฒนาการของวิทยาการสาขาต่างๆ ที่ได้จากการค้นคว้า วิจัย รวมทั้งให้ข้อมูล สถิติ ประกาศประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลผลิตและบริการ นอกจากนี้ยังมีการจัดพิมพ์วารสารออกมาในรูปแบบเล่มหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ (Osborn, 1980 อ้างถึงใน โสภี อุณรุท, 2541, น. 1) ในบรรดาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่มีให้บริการนั้น วารสารนับเป็นทรัพยากรที่ให้บริการข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ โดยเริ่มต้นการบริการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายโทรคมนาคม มีการพัฒนาการต่อการเผยแพร่สารสนเทศ รูปแบบวารสารจึงมีบริการเพิ่มเติมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่าวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และให้บริการข้อมูลใน

ลักษณะของฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตวารสารจัดเป็นสารสนเทศ ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการค้นคว้าวิจัย เพราะวารสารเสนอข่าวที่ทันสมัย ผลงานการวิจัยของนักวิจัยสาขาต่างๆ ข้อมูลทางวิชาการเหล่านี้พิมพ์เผยแพร่ในวารสาร (วัชรีย์พร คุณสนอง, 2546 น. 2)

จากหลักการและเหตุผลความสำคัญของการค้นคว้าข้อมูลที่ถูกกล่าวมา ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการของคณาจารย์ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ระหว่างการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม และความต้องการค้นคว้าข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของคณาจารย์ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความต้องการของคณาจารย์ที่มาใช้บริการค้นคว้าข้อมูลของห้องสมุด งานบริหารทรัพยากรการเรียนรู้ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์
2. เพื่อศึกษาสถานที่สำหรับค้นคว้าข้อมูลของคณาจารย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ว่าอยู่ภายนอกหรือภายในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงศึกษาสถานที่ค้นคว้าข้อมูลของคณาจารย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อเป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุง ความเหมาะสมด้านสารสนเทศของห้องสมุด งานบริหารทรัพยากรการเรียนรู้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2. ทราบถึงความต้องการของคณาจารย์
ที่มาใช้บริการค้นคว้าหาข้อมูลของห้องสมุด งาน
บริหารทรัพยากรการเรียนรู้ คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามาธิบดี จากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม
และสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ ว่ามีความ
ต้องการอยู่ระดับใด

3. เป็นแนวทางที่ดีในการจัดงบประมาณ
การจัดซื้อให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ
ของคณาจารย์ สังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล
รามาธิบดี

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการ
ของคณาจารย์ในสังกัด คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามาธิบดีระหว่างการค้นคว้าข้อมูลจาก
สื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่มและความต้องการค้นคว้า
ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ ผู้ศึกษา
ได้มีการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้
ความหมายของการค้นคว้าข้อมูล

จุฑามาศ ปานศิริ, 2554 น.1 ได้กล่าวถึง
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้าข้อมูลสรุปได้ว่า
การแสวงหาความรู้ โดยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เป็น
สิ่งจำเป็นสำหรับทุกคน ทุกวัย ความรู้มีอยู่รอบตัวเรา

ศรีสุภา นาคชน, 2549 น.171 กล่าวถึง
การศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอาไว้ว่า เป็นการแสวงหา
สารสนเทศในเรื่องใดเรื่องหนึ่งและมีการนำ
สารสนเทศหรือความรู้ที่ได้มาเรียบเรียง จัดลำดับ
อย่างเป็นระเบียบมีเหตุผล มีการใช้ภาษาอย่าง
ถูกต้อง

วันทนี แสนภักดิธน, 2552 น.31 ได้
กล่าวถึง การค้นคว้าข้อมูลสรุปว่า เป็นการหาข้อมูล
จริงที่ผ่านการพิสูจน์มาแล้วเพื่อช่วยสร้างความ
กระจ่างในงานที่ทาลดความซ้ำซ้อนกับผู้อื่น ตลอดจน
นำมาแปลผลและสนับสนุนเพื่อการอ้างอิง

จากที่กล่าวมา ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า
การค้นคว้าข้อมูล หมายถึง มีลักษณะเป็นการค้นเพื่อ
แสวงหาข้อมูลเราที่ต้องการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำ
การคัดกรองข้อมูลจนได้ข้อมูลที่เหมาะสม ตลอดจน
นำมาสนับสนุนใช้อ้างอิงเพื่อสนับสนุนงานที่ได้จัดทำ
ขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้มีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
กับบทความเรื่อง การศึกษาความต้องการของ
คณาจารย์ในสังกัด คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล
รามาธิบดีระหว่างการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์
รูปแบบตัวเล่มและความต้องการค้นคว้าข้อมูลจาก
สื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ มีดังต่อไปนี้

ชมพูษ นุญญวรรณ, 2544 น.39 - 41 ได้
ทำวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการสืบค้นข้อมูล
สารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตของอาจารย์และแพทย์ ของ
ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พบว่า การสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญ
ต่อคณาจารย์ และมีข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรเพิ่ม
ขีดความสามารถในการให้บริการออนไลน์ให้มากขึ้น
รวบรวมแหล่งข้อมูลต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตเอาไว้อย่าง
เพียงพอ

นิดา เพ็ชรพิรุณ, 2540 น.บทคัดย่อ ได้
ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของ
อาจารย์และนักเรียนเพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียน
สาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลของการวิจัยสรุปได้
ดังนี้ 1. อาจารย์มีความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุด
อยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการใช้วารสารทาง
วิชาการมากที่สุด รองลงมาคือหนังสือพิมพ์และมี
ปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดย
มีปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับวารสารที่มีอยู่ล้าสมัย
รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อเรื่องมีน้อยฉบับ
2. นักเรียนมีความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่

ในระดับมาก โดยมีความต้องการใช้วารสารทางวิชาการมากที่สุด รองลงมาคือ วารสารบันเทิงและมีปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับวารสารที่มีอยู่ล้าสมัย รองลงมาคือหนังสือเรียงบนชั้นสับสนยากแก่การค้นหาค้นหา 3. อาจารย์กับนักเรียนมีความต้องการใช้และมีปัญหาในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นันท์นิ ปาจิณะ, 2546 น.บ.ทศด้อย ได้การศึกษาความต้องการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า 1. นักศึกษาสถาบันราชภัฏพิบูลสงครามมีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความต้องการในการใช้ศูนย์วิทยบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านสูงสุด คือ ด้านการให้บริการครุภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป และด้านการให้บริการเอกสารตำราและสื่อโสตทัศนวัสดุตามลำดับ 2. นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการใช้บริการศูนย์วิทยบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความต้องการไม่แตกต่างกัน 3. นักศึกษาชั้นปีที่ต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านต้องการไม่แตกต่างกัน 4. นักศึกษาที่เรียนคณะต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลัดดา บุญเปลี่ยนพล, 2014 น. 42 - 44 ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้วารสารวิชาการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สรุปได้ว่าคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีความต้องการใช้วารสารวิชาการโดยต้องการให้บรรณารักษ์ให้คำแนะนำวารสารที่น่าสนใจในแต่ละสาขาวิชา รวบรวมรายชื่อวารสารที่เกี่ยวข้องแต่ละสาขาวิชา

มีวัตถุประสงค์ในการใช้วารสารวิชาการเพื่อการค้นคว้าวิจัย ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ต้องการให้มีบรรณารักษ์ช่วยแนะนำวารสารที่น่าสนใจในแต่ละสาขาวิชา และคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้วารสารวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อตกลงเบื้องต้นในการศึกษา

1. คณาจารย์ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ที่ศึกษาแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ อาจารย์แพทย์ อาจารย์ และผู้ช่วยอาจารย์

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นคณาจารย์สังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีที่ตอบแบบสอบถามโดยความสมัครใจ (Volunteer Sampling) เนื่องจากคณะผู้ศึกษาไม่สามารถควบคุมตัวแปรด้านความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามได้

3. การค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม หมายถึง การค้นคว้าหาข้อมูลที่ต้องการจากวารสารและหนังสือที่เป็นกระดาษหรือตัวเล่มที่ห้องสมุด งานบริหารทรัพยากรการเรียนรู้ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้บอกรับ

4. การค้นคว้าหาข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ หมายถึง การค้นคว้าหาข้อมูลที่ต้องการจากวารสารและหนังสือที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จากฐานข้อมูลที่ห้องสมุด งานบริหารทรัพยากรการเรียนรู้ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้บอกรับ

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจความต้องการของคณาจารย์ในสังกัด

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ระหว่างการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม และความต้องการค้นคว้าหาข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ ประชากรคือ คณาจารย์ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีทั้ง 16 ภาควิชา มีจำนวน 507 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้จำนวน 151 คน เป็นคณาจารย์ในสังกัดที่ตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจ (Volunteer Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ไปยังภาควิชาที่คณาจารย์ในสังกัดจำนวน 16 ภาควิชา ประกอบด้วย การติดตามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยตอบแบบสมัครใจจำนวน 151 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความต้องการของคณาจารย์ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ระหว่างการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม และความต้องการค้นคว้าหาข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ แบบสอบถามนี้แบ่งแบบมาตราส่วน 5 ระดับเกี่ยวกับความต้องการคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม สถานที่ค้นคว้าข้อมูล จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการค้นคว้าข้อมูลระหว่างสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ จำนวน 8 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานะของผู้ตอบแบบ แบบสอบถาม สถานที่ค้นคว้าข้อมูล โดยใช้สถิติร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการค้นคว้าข้อมูลระหว่างสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นรูปแบบตัวเล่ม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติในครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ

ผลการศึกษา

ศึกษาความต้องการของคณาจารย์ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ระหว่างการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม และความต้องการค้นคว้าหาข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ ดังตารางที่ 1 – ตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	หญิง	71	47.0
	ชาย	73	48.3
	ไม่ระบุ	7	4.6
2	สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม		
	อาจารย์แพทย์	138	91.4
	อาจารย์	8	5.3
	ผู้ช่วยอาจารย์	5	3.3
3	ช่วงอายุ (ปี)		
	25 - 30	7	4.6
	31 - 35	33	21.9
	36 - 40	38	25.2
	41 - 49	24	15.9
	46 - 50	11	7.3
	51 - 55	27	17.9
	56 - 60	9	6.0
	61 - 65	2	1.3
4	สถานที่ค้นคว้าข้อมูล		
	ภายในคณะแพทยฯ	39	25.8
	ภายนอกคณะแพทยฯ	2	1.3
	มีทั้งภายในและภายนอกคณะแพทยฯ แต่ส่วนใหญ่จะอยู่ภายใน	58	38.4
	คณะแพทยฯ		
	มีทั้งภายในและภายนอกคณะฯ แต่ส่วนใหญ่จะอยู่ภายนอก	16	9.3
	คณะแพทยฯ		

ตารางที่ 2 ข้อมูลความต้องการค้นคว้าข้อมูลระหว่างสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์

ลำดับ	รายการที่ประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ความต้องการค้นคว้าข้อมูลด้วยสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม			
1	ความต้องการค้นคว้าด้วยหนังสือภาษาไทย		
	มากที่สุด	10	6.6
	มาก	22	14.6
	ปานกลาง	53	35.1
	น้อย	50	33.1
	น้อยที่สุด	16	10.6
2	ความต้องการค้นคว้าด้วยหนังสือภาษาอังกฤษ		
	มากที่สุด	67	0.94
	มาก	51	44.4

ลำดับ	รายการที่ประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
5	ปานกลาง	22	33.8
	น้อย	10	14.6
	น้อยที่สุด	1	6.6
	ความต้องการค้นคว้าด้วยวารสารภาษาไทย		
	มากที่สุด	9	6.0
3	มาก	23	15.2
	ปานกลาง	51	33.8
	น้อย	51	33.8
	น้อยที่สุด	17	11.3
	ความต้องการค้นคว้าด้วยวารสารภาษาอังกฤษ		
5	มากที่สุด	87	57.6
	มาก	32	21.2
	ปานกลาง	19	12.6
	น้อย	10	6.6
	น้อยที่สุด	3	2.0
ความต้องการค้นคว้าหาข้อมูลด้วยสื่อสิ่งพิมพ์แบบออนไลน์			
5	ความต้องการค้นคว้าด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทย (E-BOOK)		
	มากที่สุด	24	15.9
	มาก	28	18.5
	ปานกลาง	55	36.4
	น้อย	33	21.9
6	น้อยที่สุด	11	7.3
	ความต้องการค้นคว้าด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาอังกฤษ (E-BOOK)		
	มากที่สุด		
	มาก	90	59.6
	ปานกลาง	39	25.8
7	น้อย	18	11.9
	น้อยที่สุด	4	2.6
	ความต้องการค้นคว้าด้วยวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย (E-JOURNAL)		
	มากที่สุด	33	21.9
	มาก	28	18.5
8	ปานกลาง	52	34.4
	น้อย	30	19.9
	น้อยที่สุด	8	5.3
	ความต้องการค้นคว้าด้วยวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษ (E-JOURNAL)		
	มากที่สุด	126	83.4
	มาก	21	13.9



ลำดับ	รายการที่ประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
	ปานกลาง	4	2.6
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คณาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 151 คน แบ่งเป็น เพศหญิง 71 คน เพศชาย 73 คน ไม่ระบุเพศ 7 คน มีสถานะเป็น อาจารย์แพทย์ จำนวน 138 คน อาจารย์ จำนวน 8 คน และผู้ช่วยอาจารย์ จำนวน 5 คน

สถานที่ค้นคว้าข้อมูล มีทั้งภายในและภายนอกคณะแพทย์ฯ ส่วนใหญ่จะอยู่ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาจะเป็นการค้นคว้าข้อมูลอยู่ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 39

2. ความต้องการค้นคว้าข้อมูลของคณาจารย์ด้วยสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม

1. ความต้องการค้นคว้าด้วยหนังสือภาษาไทยอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.1 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.1

2. ความต้องการค้นคว้าด้วยหนังสือภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.4 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.8

3. ความต้องการศึกษาค้นคว้าด้วยวารสารภาษาไทย อยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.8 ทั้งสองระดับ

4. ความต้องการค้นคว้าด้วยวารสารภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.6 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.2

3. ความต้องการค้นคว้าของคณาจารย์ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์

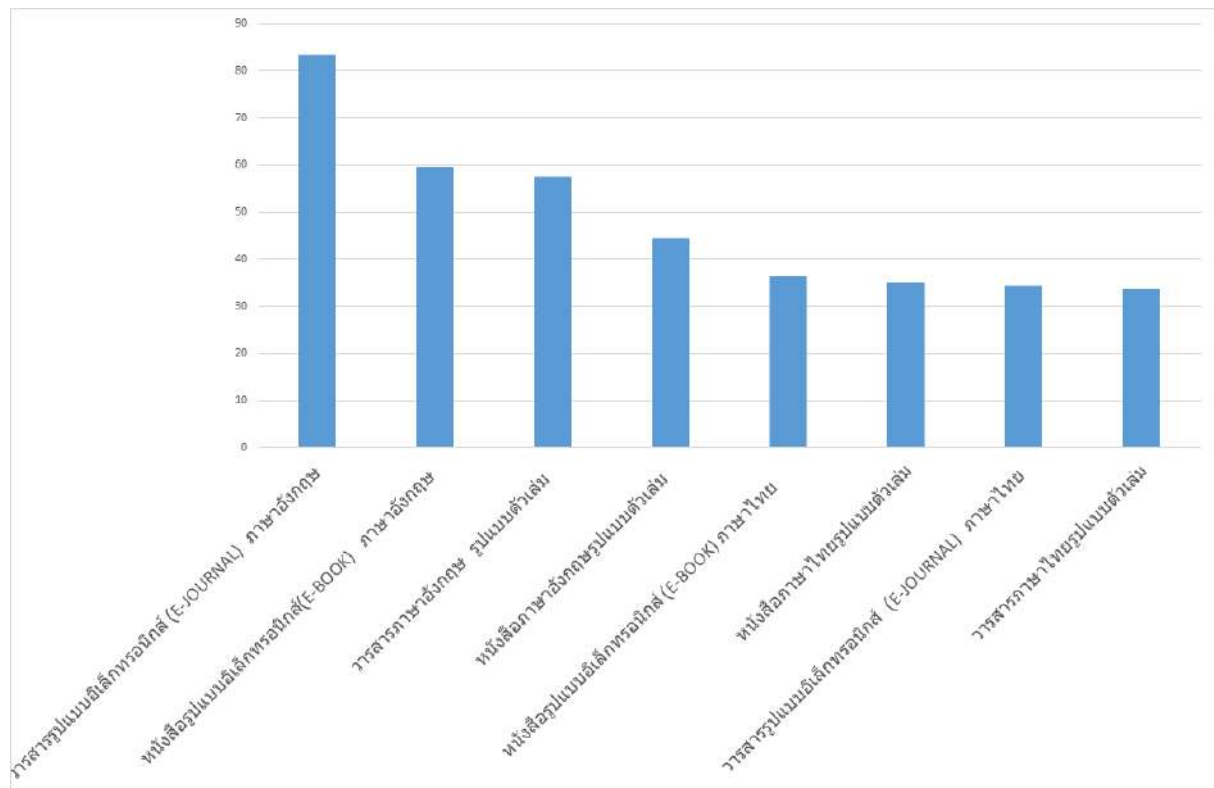
3.1 ความต้องการค้นคว้าด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย (E-BOOK) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.4 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.9

3.2 ความต้องการค้นคว้าด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษ (E-BOOK) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.6 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.8

3.3 ความต้องการค้นคว้าด้วยวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย (E-JOURNAL) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.4 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.9

3.4 ความต้องการค้นคว้าด้วยวารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษ (E-JOURNAL) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.4 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 13.9

แผนภูมิลำดับความต้องการค้นคว้าหาข้อมูลด้วยสื่อสิ่งพิมพ์แบบตัวเล่มและสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์



แผนภูมิที่ 1 ลำดับความต้องการค้นคว้าหาข้อมูลด้วยสื่อสิ่งพิมพ์แบบตัวเล่มและสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์

จากแผนภูมิที่ 1 เรียงลำดับ 8 ข้อ
คณาจารย์ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล
รามาธิบดี ระหว่างการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์และสื่อสิ่งพิมพ์แบบตัว
เล่ม มีดังนี้

1. วารสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-JOURNAL) ภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 83.4
2. หนังสือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-BOOK) ภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 59.6
3. วารสารภาษาอังกฤษรูปแบบตัวเล่ม คิดเป็นร้อยละ 57.6
4. หนังสือภาษาอังกฤษรูปแบบตัวเล่ม คิดเป็นร้อยละ 44.4

5. หนังสือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-BOOK) ภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 36.4

6. หนังสือภาษาไทยรูปแบบตัวเล่ม คิดเป็นร้อยละ 35.1

7. วารสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-JOURNAL) ภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 34.4

8. วารสารภาษาไทยรูปแบบตัวเล่ม คิดเป็นร้อยละ 33.8

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความต้องการของคณาจารย์
ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
ระหว่างการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัว
เล่ม และความต้องการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์พบว่า สถานที่ค้นคว้าข้อมูลของคณาจารย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีทั้งภายในและภายนอกคณะแพทยฯ ส่วนใหญ่อยู่ภายในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาเป็นการค้นคว้าข้อมูลอยู่ภายในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 39 แสดงให้เห็นว่าการค้นคว้าข้อมูลภายนอกคณะฯ นั้นสามารถช่วยอำนวยความสะดวก ในการใช้ค้นคว้าข้อมูลได้ตลอดเวลาตามความต้องการ แม้ว่าผู้ใช้บริการจะไม่ได้อยู่ภายในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีก็ตาม

ลำดับความต้องการค้นคว้าหาข้อมูลด้วยสื่อสิ่งพิมพ์แบบตัวเล่ม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ ลำดับความต้องการค้นคว้าหาข้อมูลทั้ง 8 ลำดับ มีประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้ ลำดับที่ 1 และ 2 พบว่า วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-JOURNAL) และหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-JOURNAL) ภาษาอังกฤษ จะได้รับการค้นหาข้อมูลมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-JOURNAL) คิดเป็นร้อยละ 83.4 ลำดับที่ 2 คือ หนังสือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-BOOK) คิดเป็นร้อยละ 57.6 แสดงให้เห็นว่าความต้องการค้นหาด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ มีมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์แบบตัวเล่ม เนื่องจากการค้นหาข้อมูลแบบออนไลน์มีข้อดีคือ มีแหล่งข้อมูลให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลได้หลากหลาย ประหยัดเวลา สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2557)

สำหรับด้านความต้องการค้นคว้าหาข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ของคณาจารย์ฯ ในลำดับ 3 จะเป็นวารสารภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 57.6 ลำดับที่ 4 คือหนังสือภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 44.4 จากข้อมูลที่ได้แสดงให้เห็นว่าคณาจารย์สังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จะค้นคว้าหาข้อมูลโดย

ไม่ว่าจะเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นตัวเล่ม โดยใช้วารสารและหนังสือภาษาอังกฤษมากกว่าวารสารและหนังสือภาษาไทย เนื่องจากวารสารและหนังสือภาษาอังกฤษ มีความแพร่หลายมากกว่า ภาษาไทย สอดคล้องกับ จิตพิสุทธิ จันตะคุต (มปป.) ภาษาอังกฤษมีการใช้กันทั่วโลกมากกว่าภาษาอื่นๆ มีการเรียนการสอนกันทั่วโลกมากกว่าภาษาอื่น จึงคิดให้เป็นภาษาสากลที่ติดต่อสื่อสารได้ทั่วโลก

ข้อมูลที่เหลือลำดับ 5 - 8 คือ ลำดับที่ 5 หนังสือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-BOOK) ภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 36.4 ลำดับที่ 6 หนังสือภาษาไทยรูปแบบตัวเล่ม คิดเป็นร้อยละ 35.1 ลำดับที่ 7 วารสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-JOURNAL) ภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 34.4 และลำดับที่ 8 วารสารภาษาไทยรูปแบบตัวเล่ม คิดเป็นร้อยละ 33.8 ไม่ว่าจะเป็นวารสารและหนังสือที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นตัวเล่มที่เป็นภาษาไทย จะมีความต้องการน้อยกว่า วารสารและหนังสือที่เป็นภาษาอังกฤษ การศึกษาครั้งนี้ยังสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางที่ดีในการจัดงบประมาณใน การจัดซื้อหนังสือและวารสารได้อย่างเหมาะสมให้ถูกประเภท และสอดคล้องกับการใช้งานของผู้มารับบริการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะจากนักศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้งาน

1. การค้นคว้าหาข้อมูลด้วยวารสารและหนังสือ ควรมีการให้บริการทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นรูปแบบตัวเล่ม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ควบคู่กัน
2. ควรมีการจัดสรรทรัพยากรในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ให้มากขึ้น เพื่อตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

3. การบอกรับหรือจัดซื้อวารสารและหนังสือ เพื่อใช้ในการค้นคว้าข้อมูลควรบอกรับหรือจัดซื้อเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นรูปแบบตัวเล่ม

4. การบริหารจัดการพื้นที่ในการจัดเก็บสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม ต้องให้มีความเหมาะสมกับจำนวนเล่ม

5. การบอกรับหรือจัดซื้อวารสารและหนังสือ เพื่อการค้นคว้าหาข้อมูลของคณาจารย์ต้องเน้นภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย

6. ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ นำมาเป็นแนวทางเพื่อใช้ตั้งงบประมาณให้เหมาะสมในการจัดหาทรัพยากรด้านค้นคว้าข้อมูลต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้งานเกี่ยวกับค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่มและความต้องการค้นคว้าข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ เพื่อจะได้ทราบปัญหาและนำมาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความคุ้มค่าของการใช้สื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่ม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ โดยการสอบถามกลับไปยังแต่ละภาควิชาในสังกัด คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

3. ควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง จากศึกษาความต้องการของคณาจารย์ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ระหว่างการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบตัวเล่มและความต้องการค้นคว้าข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบออนไลน์ โดยใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น พยาบาลหรือนักศึกษา เป็นต้น เพื่อสนับสนุนให้มีสื่อสิ่งพิมพ์

และสื่อออนไลน์ ให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์คลินิกนายแพทย์สุวัฒน์ เบญจพลพิทักษ์ รองคณบดีฝ่ายการศึกษา (พ.ศ.2551 - 2558) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี คุณอรุณ เล้าเฮง หัวหน้าหน่วยบริหารทั่วไป สำนักงานวิจัย วิชาการและนวัตกรรม คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี และอาจารย์หทัยรัตน์ คุณากรสกุล สาขาวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

จิตพิสุทธิ จันตะคุต. (มปป). ความสำคัญของภาษาอังกฤษ. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2559, จาก <https://sites.google.com/site/krujitpisut/khwam-sakhay-khxng-phasa-xangkvs>

จุฑามาศ ปานศิริ. (2554). วิชาการใช้ห้องสมุด เรื่อง การศึกษาค้นคว้าและการเขียนรายงาน. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/440950+>

ชมพูนุช บุญญวรรณ. (2544). ปัญหาและความต้องการสืบค้นข้อมูลสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตของอาจารย์และแพทย์ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; เชียงใหม่.

- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2557).
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์
และฐานข้อมูลฟรีออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 12
มิถุนายน 2559, จาก [https://library.kku.
ac.th/freedatabase/index.php?option=
com_content&view=article&id=204&Ite
mid=7](https://library.kku.ac.th/freedatabase/index.php?option=com_content&view=article&id=204&Itemid=7)
- โสภี อนุรุต. (2541). การศึกษาการใช้วารสารวิชาการ
ภาษาต่างประเทศของอาจารย์และนิสิต
ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. (รายงานวิจัย). จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย; กรุงเทพฯ.
- นพวรรณ เชื้อนเพชร. (2555). การเปรียบเทียบปัจจัย
ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
ในการใช้บริการห้องสมุดและการสืบค้น
ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 23
ธันวาคม 2558, จาก [http://library.cmu.
ac.th/faculty/econ/Exer751409/2555/
Exer2555_no119](http://library.cmu.ac.th/faculty/econ/Exer751409/2555/Exer2555_no119)
- นิดา เพ็ชรพิรุณ. (2540). ความต้องการใช้
ทรัพยากรห้องสมุดของอาจารย์และนักเรียน
เพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนสาธิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (รายงานวิจัย).
มหาวิทยาลัยรามคำแหง; กรุงเทพฯ.
- นันท์ ปาจิณ. (2546). ศึกษาความต้องการใช้
บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา
- สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม. (วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันราชภัฏพิบูล
สงคราม; พิษณุโลก.
- ลัดดา บุญเปลี่ยนพล. (2014). การใช้วารสารวิชาการ
ของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ,
3 (1), 38-44
- วัชรีย์พร คุณสนอง. (2546). การใช้วารสาร
อิเล็กทรอนิกส์ของคณาจารย์มหาวิทยาลัย
บูรพา. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา; ชลบุรี.
- วันทนี แสงภักดีธ. (2552). วิชาการวิจัยตลาด:
การค้นคว้าเอกสารและรายงานวิจัยที่
เกี่ยวข้อง. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2560,
จาก [http://management.aru.ac.th/
mnqe/images/pdf/ebook/wanthanee/m
arketing/chapter4.pdf](http://management.aru.ac.th/mnqe/images/pdf/ebook/wanthanee/marketing/chapter4.pdf)
- มะลิวรรณ สุวรรณพฤษ. (2546). การใช้ทรัพยากร
ห้องสมุดเพื่องานวิจัยและการสอนของ
อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.
(รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาฬสินธุ์; กาฬสินธุ์
- ศรีสุภา นาคชน. (2549). การรู้สารสนเทศ. สืบค้น
เมื่อ 12 ธันวาคม 2559, จาก
[http://library.tru.ac.th/images/academic
/book/b56244/11chap8.pdf](http://library.tru.ac.th/images/academic/book/b56244/11chap8.pdf)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาการระบบบดเคี้ยว

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Guidelines on Information and Other Services Development of Administrative
officer, Department of Masticatory Science, Faculty of Dentistry,
Mahidol University

เชิดฉวี กิตติกุลพันธ์

Chertchavee Kittikulphan

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับข้อมูลหรือบริการจากผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่อกัน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อหาแนวทางการให้บริการข้อมูลและบริการอื่นของผู้ให้บริการ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการ จำนวน 514 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติทดสอบแบบเอฟ (F – test) ค่าความแปรปรวน (ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD)

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 71.80 ช่วงอายุที่มารับบริการมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.40 กว่าร้อยละ 92 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ากว่าร้อยละ 78 มีอาชีพเป็นนักศึกษาทันตแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 3.68-4.08 โดยเฉพาะความสะอาดเรียบร้อยบริเวณที่มาติดต่อกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08 \pm 0.68$) ส่วนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ และให้บริการด้วยความยิ้มแย้มของผู้ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.68 \pm 0.89$) จากการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นนักศึกษาทันตแพทย์มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคลากรภายนอกส่วนงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาโทและปริญญาเอกอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่อกันกลับพบว่า กลุ่มประชากรและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาจากช่วงอายุกลับพบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มประชากรและระดับการศึกษา โดยเฉพาะผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี

คำสำคัญ: ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ

Abstract

This research aims to study information which is complete, accurate, clear, and convenient for people to get information or services from service providers. Also, there are the satisfactions of getting and receiving services from perspectives of administrative officers and visitors, the environment and the availability of equipment in the intercommunication. Including, studying recommendations to find a way to evolve providing information and other services from service providers. The subjects of this research are 514 people who came to the department's office to obtain information or receive services from the administrative officer by using questionnaire to collect the data. The statistical methods that used for the analysis were frequency distribution, percentage, average, and standard deviation. In addition, the statistical scheme that used in testing were t-test, analysis of variance (ANOVA), and comparative analyzing with Least Significant Difference (LSD).

The results of the research showed that 71.80% of visitors were females, and also 79.40% are visitors who aged between 20 and 30 years old. In term of the educational background, there is more than 92% who are studying in doctor of surgery program or equivalent. There is more than 78% of students in D.D.S. who contact the department's office had the most satisfied level of getting information and services at the average ($\bar{X}$) between 3.68 and 4.08 especially the cleanliness of public area, visitors gave the most satisfied level at the average ($\bar{X}$) between 4.08 ± 0.68 . However, in term of the interpersonal relation, the politeness, and the good service gesture from service providers are the least satisfied level that got from the subjects at the average ($\bar{X}$) between 3.68 ± 0.89 . From the research, found that the satisfaction from dental students toward of getting services from the service providers is different from other visitors who come from other units or outside the faculty which gives the highly statistically significant .05. By dividing people based on the educational level, the study showed that most of visitors who study in diploma had different perspective of getting information and services comparing to students who study in D.D.S. or equivalent, master degree, or doctoral degree which gives the highly statistically significant .05. Regarding the environment and the availability of equipment in the

intercommunication, the study showed that between the population and the levels of education are no different at the statistical level of significance .05. Nevertheless, by considering the age difference, the study showed that the satisfaction toward to receiving services from the service providers is very different comparing with the population and the levels of education, especially the age between 41 and 50 years old.

Keywords: service providers, Satisfaction

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นส่วนงานหนึ่งที่ดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดล มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของส่วนงาน พ.ศ.2559 - 2561 ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาระบบการศึกษาทันตแพทยศาสตร์ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนักศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผลงานวิจัยและนวัตกรรมได้รับการเผยแพร่และต่อยอด

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ขยับเคลื่อนบริการรักษาทางทันตกรรมระดับตติยภูมิ ครอบคลุมทุกสาขาแบบองค์รวมและมุ่งเน้นศักยภาพ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : เพิ่มศักยภาพงานบริหารอย่างเป็นระบบเพื่อความก้าวหน้าและยั่งยืน

นอกจากยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านตามที่กล่าวมาแล้ว ส่วนงานยังต้องรับผิดชอบต่องานบริหารต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาวางแผนและพัฒนางานเพื่อการต่อยอด หรือนำข้อมูลมาสรุปเพื่อจัดทำรายงานส่งต่อไปยังมหาวิทยาลัยมหิดลและองค์การที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลจึงมี

ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะข้อมูลดังกล่าวจะนำไปใช้ในการขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนดไว้

ภาควิชาวิทยาการระบบ บบ ด เคีย ว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนงาน มีบทบาทและภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ คือ งานบริหาร งานการเรียนการสอน งานวิจัย งานบริการ วิชาการทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน ตลอดจนงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ภาระหน้าที่ดังกล่าวมีทั้งที่เป็นแผนงานระยะสั้นและแผนงานระยะยาว มีผลการดำเนินงานที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านของส่วนงาน ดังนั้นข้อมูลจากภาควิชาวิทยาการระบบ บบ ด เคีย ว จึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การวางแผนพัฒนา และการรายงานผลการดำเนินงานของส่วนงานมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ปัจจุบันนโยบายของส่วนงานมักมีการเปลี่ยนแปลงไปตาม ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงวิธีการขอข้อมูลและการให้ข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานมีความทันสมัยและมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การขอข้อมูลในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร การขอข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการให้ข้อมูลให้มีความครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงการพัฒนางานบริการด้านอื่นด้วย จากการ

สังเกตพบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาานสามารถให้ข้อมูลได้ค่อนข้างครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน มีความรอบรู้และทราบรายละเอียดในงานได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์ในการทำงานมีมากกว่าเจ้าหน้าที่ใหม่ แต่ก็ยังไม่มีมีการวิจัยถึงการให้บริการข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานว่ามีมากนักน้อยเพียงใด

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะวิจัยคุณภาพในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน รวมถึงความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ให้ข้อมูลและให้บริการ จะนำผลที่ได้รับมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและงานบริการอื่นให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ให้ส่วนงานได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูลและงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ และด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน
2. เพื่อนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพต่อไป

นิยามศัพท์

1. การให้ข้อมูล หมายถึง การให้เอกสาร รายละเอียด ข่าวสาร คำปรึกษา รวมถึงการให้บริการอื่นจากผู้ให้บริการทุกช่องทางทางการติดต่อ
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกใน

ทางบวก ความประทับใจหรือความชอบใจของผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

3. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลภายในและภายนอกส่วนงานที่มาติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการจากผู้ให้บริการทุกช่องทางทางการติดต่อ

4. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

5. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าทุกสาขาวิชา และหมายความรวมถึงนักศึกษาทันตแพทย์ที่อยู่ระหว่างการศึกษหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

6. ส่วนงาน หมายถึง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

7. สภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน หมายถึง ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว ชั้น 15 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา และอุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงานสำหรับการติดต่องาน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิธีการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำแนกตามคุณลักษณะ คือ กลุ่มประชากร ระดับการศึกษาและช่วงอายุ มีวิธีการวิจัยดังนี้

กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

(1) นักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 จำนวน 403 คน

(2) เจ้าหน้าที่ภายในส่วนงานที่ติดต่อขอข้อมูล และ/หรือได้รับบริการจากผู้ให้บริการ จำนวน 105 คน

(3) บุคลากรภายนอกส่วนงานที่ติดต่อขอข้อมูลและรับบริการหน้าห้องสำนักงานภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยว ชั้น 15 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษาฯ จำนวน 6 คน

ขนาดของกลุ่มประชากร ได้มีการนำข้อมูล มาคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรการ คำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) แสงเทียน อยู่เถา (2557) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จำนวนกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้ คือ 600 คน ได้รับข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จริงจำนวน 514 คน

ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน ธันวาคม 2557 ถึงเดือนมีนาคม 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ได้มีการศึกษาจาก เอกสาร งานวิจัยและการพูดคุยกับผู้ติดต่อขอข้อมูล หรือรับบริการ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ/ตำแหน่งงาน ลักษณะการติดต่อกับงาน ช่องทางการติดต่อกับงาน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการของผู้ให้บริการ จำนวน 11 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่อกับงาน

แบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ (Checklist) เป็นคำถามปลายปิด (Close ended response

question) ใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า จำนวน 5 ระดับ (Likert's Scale) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การ ให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลักษณะคำถามให้เขียนตอบบรรยายเป็น คำถามปลายเปิด (Open ended response question)

จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และมีการปรับแก้ข้อคำถามตามที่ ผู้ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำ คำนวณหาค่าดัชนีความ เที่ยงตรงเชิงเนื้อหาได้เท่ากับ 0.80 และหาค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้ ข้อมูลและงานบริการของผู้ให้บริการ ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยการแจก แบบสอบถามให้กับนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 2 ชั้น ปีที่ 3 ชั้นปีที่ 5 ชั้นปีที่ 6 เจ้าหน้าที่ภายในส่วนงาน และขอความร่วมมือจากบุคลากรภายนอกส่วนงาน ที่มาติดต่อขอข้อมูลและรับบริการหน้าห้องสำนักงาน ภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยว โดยชี้แจงถึง วัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลพร้อมทั้งอธิบาย รายละเอียดในการกรอกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ จัดทำกล่องวางตามจุดที่มีการแจกแบบสอบถามเพื่อ สะดวกในการรับแบบสอบถามคืนและขอรับคืนด้วย ตัวเองอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล

- รวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของ

แบบสอบถาม สร้างและลงรหัสในแบบสอบถาม

- บันทึกข้อมูลลงในกระดาษ 1 ครั้งและในเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 ครั้ง จากนั้นนำข้อมูลทั้ง 2 ชุดมาเปรียบเทียบ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

- วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

- วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณลักษณะ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ/ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

- วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการดำเนินงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

- วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัย ได้แก่ กลุ่มประชากร ระดับการศึกษา และช่วงอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบแบบเอฟ (F-test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มประชากร การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รหัสโครงการ MU-DT/PY-IRB 2014/DT039 โดยมีการชี้แจงเรื่องการพิทักษ์สิทธิกลุ่มประชากร วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัยในภาพรวม ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษรในหน้าแรกของแบบสอบถาม

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 600 ชุด สามารถนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ได้จำนวน 514 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.67 มีผลการวิจัยดังนี้

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 71.80 ช่วงอายุที่มารับบริการมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.40 ระดับการศึกษาที่มารับบริการมากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 92.60 อาชีพที่มารับบริการมากที่สุดคือ นักศึกษาทันตแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 78.40

2. ระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.90 \pm 0.73$) รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.82 \pm 0.74$) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.77 \pm 0.79$) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) อยู่ระหว่าง 3.68-4.08

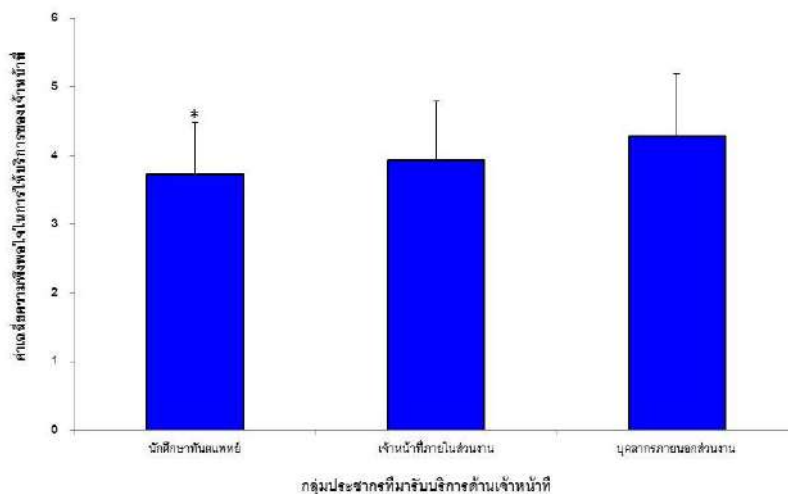
3. เปรียบเทียบ กลุ่มประชากร ระดับการศึกษา และช่วงอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแตกต่างกัน

3.1 กลุ่มประชากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูล/คำปรึกษา/การประสานงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาสุภาพให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม และความสะอาด

รวดเร็วในการได้รับข้อมูล/การประสานงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P-VALUE = .029 .001 .000 และ .007 ตามลำดับ) และพบว่ากลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาทันตแพทย์มีความพึงพอใจแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคลากรภายนอกส่วนงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการเกี่ยวกับความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาสุภาพให้บริการด้วยความยิ้มแย้มและความสะดวกรวดเร็วในการได้รับข้อมูล/การประสานงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P-VALUE = .037 .002 และ .029 ตามลำดับ) และพบว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าระดับปริญญาโทและปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

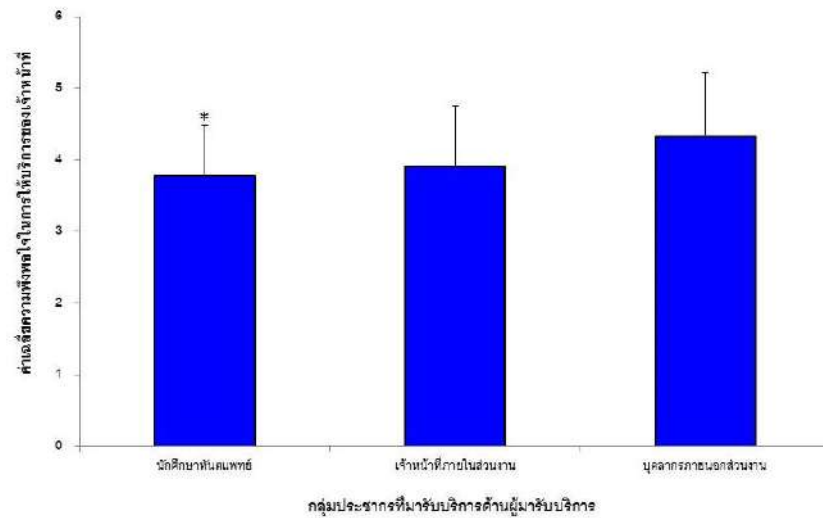
3.3 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูล/คำปรึกษา/การประสานงานที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาสุภาพให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม การให้บริการอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ การได้รับข้อมูล/คำปรึกษาตรงตามความต้องการ ความรู้ความเข้าใจในการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับข้อมูล/การประสานงาน ความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน และความสะอาดเรียบร้อยบริเวณที่มาติดต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P-VALUE = .000 .000 .000 .037 .000 .001 .000 .002 และ .016 ตามลำดับ) และพบว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากช่วงอายุอื่นมากที่สุด



รูปที่ 1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ แบ่งตามกลุ่มประชากร

* ข้อ 1 แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในส่วนงาน (P-VALUE = .017)

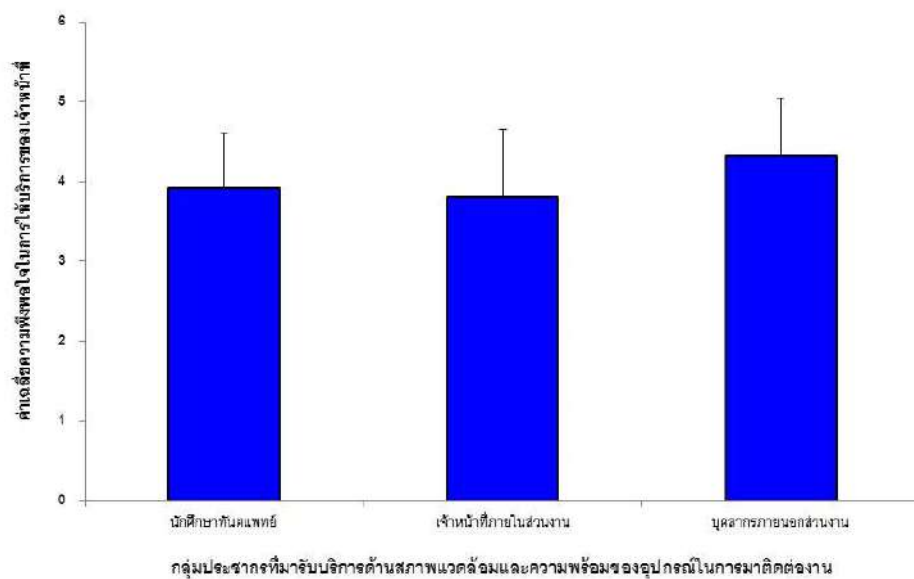
ข้อ 2 และข้อ 3 แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในส่วนงานและบุคลากรภายนอกส่วนงาน (P-VALUE = .001 .042 และ .000 .042)



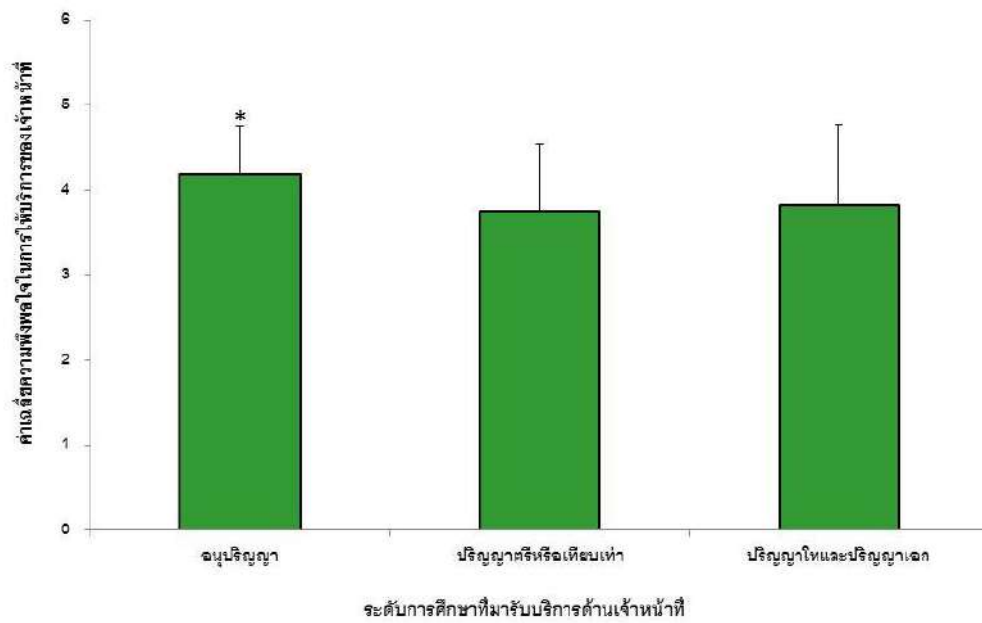
รูปที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านผู้รับบริการ แบ่งตามกลุ่มประชากร

* ข้อ 3 แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในส่วนงานและบุคลากรภายนอกส่วนงาน

(P-VALUE = .038 และ .013)



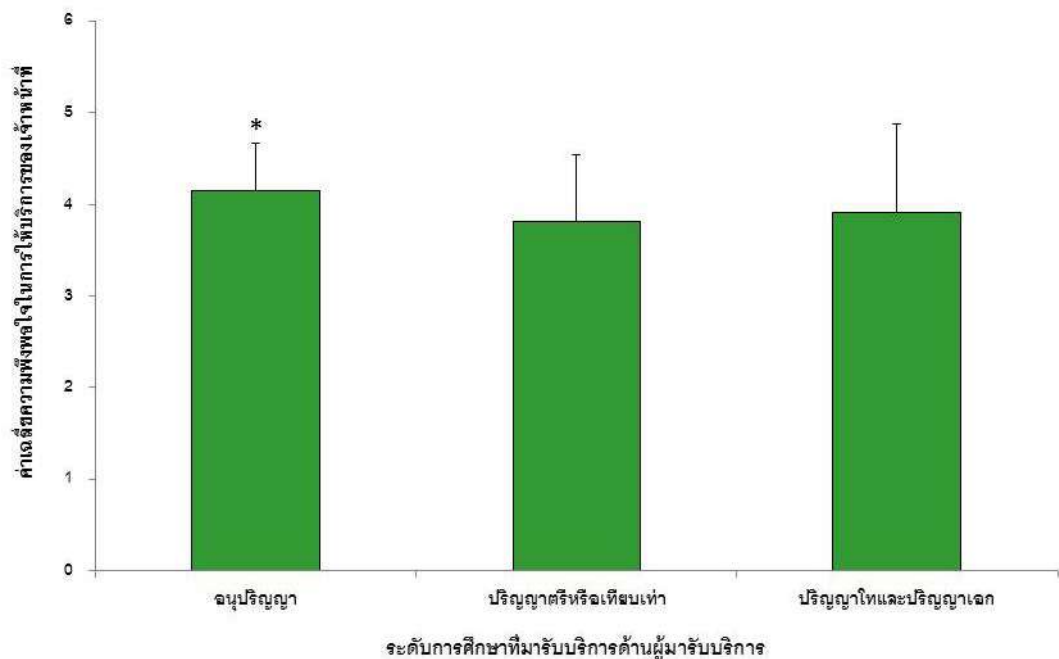
รูปที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน แบ่งตามกลุ่มประชากร



รูปที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ แบ่งตามระดับการศึกษา

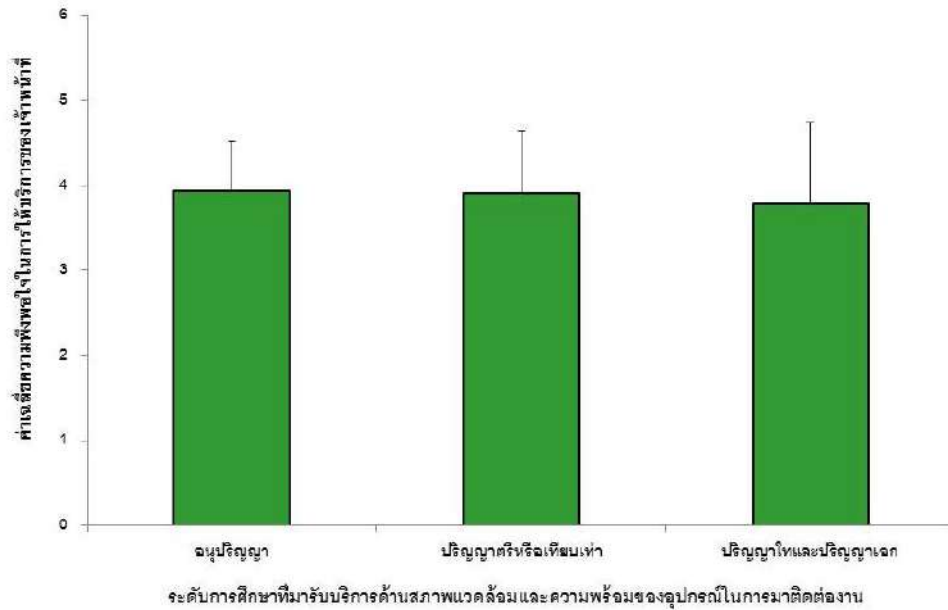
* ข้อ 2 แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (P-VALUE = .016)

ข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก (P-VALUE = .001 และ .010)

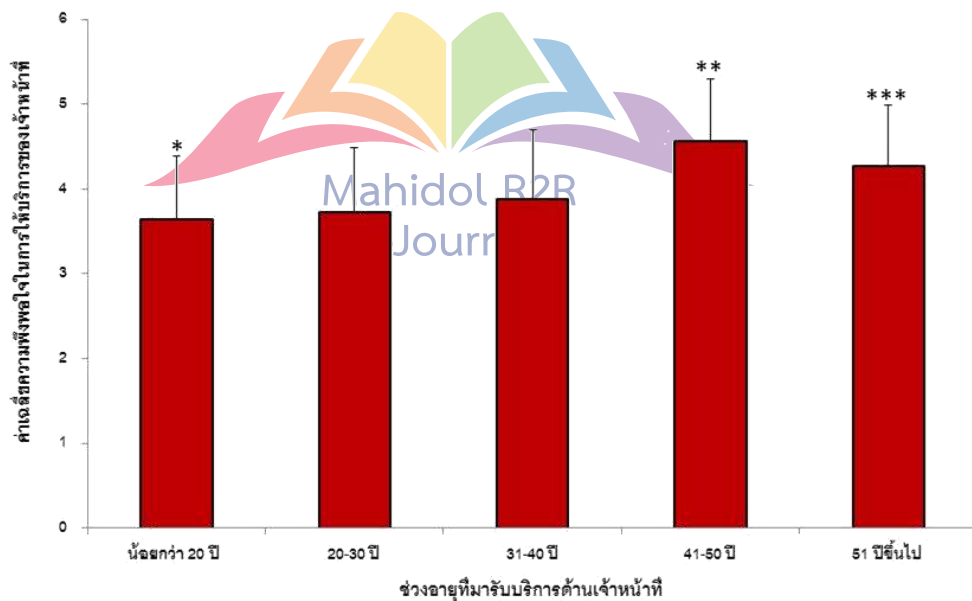


รูปที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านผู้รับบริการ แบ่งตามระดับการศึกษา

* ข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (P-VALUE = .010)



รูปที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่อกับงาน แบ่งตามระดับการศึกษา



รูปที่ 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ แบ่งตามช่วงอายุ

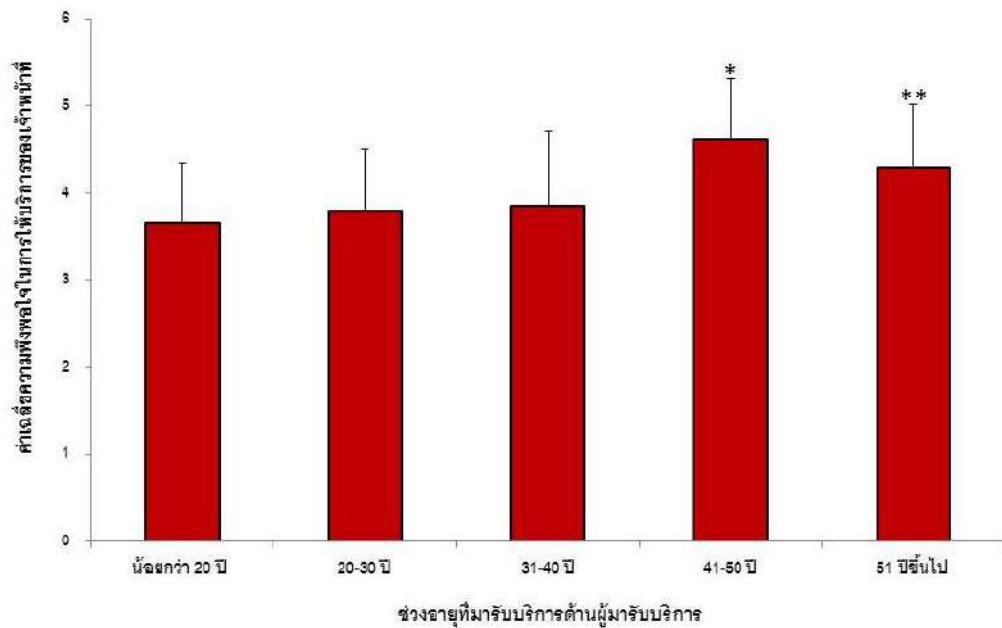
* ข้อ 2 ข้อ 3 และข้อ 4 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (P-VALUE = .005 .003 และ .047)

**ข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 20 - 30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี (P-VALUE = .000 .000 และ .000) (P-VALUE = .000 .000 และ .010) (P-VALUE = .000 .000 และ .001)

ข้อ 4 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปีและช่วงอายุ 20-30 ปี (P-VALUE = .021 และ .019)

*** ข้อ 1 และข้อ 2 แตกต่างจากผู้ที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี (P-VALUE = .021 และ .004)

ข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี (P-VALUE = .002 และ .044)

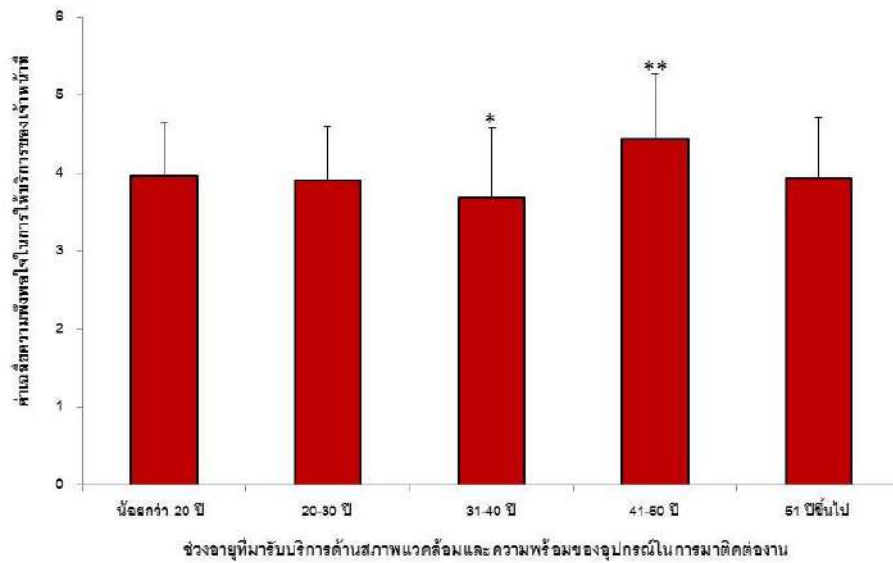


รูปที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านผู้รับบริการ แบ่งตามช่วงอายุ

* ข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 20 - 30 ปี และช่วงอายุ 31 - 40 ปี (P-VALUE = .000 .000 และ .000) (P-VALUE = .000 .000 และ .002) (P-VALUE = .000 .000 และ .000)

** ข้อ 1 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 20 - 30 ปีและผู้ที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี (P-VALUE = .008 .015 และ .029)

ข้อ 2 และข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปีและช่วงอายุ 20 - 30 ปี (P-VALUE = .012 และ .016) (P-VALUE = .010 และ .005)



รูปที่

9

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่อกับงาน แบ่งตามช่วงอายุ

* ข้อ 2 แตกต่างจากผู้ที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี (P-VALUE = .024)

ข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และช่วงอายุ 20-30 ปี (P-VALUE = .044 และ .027)

** ข้อ 2 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และผู้ที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป (P-VALUE = .006 .001 .000 และ .016)

ข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปีและผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (P-VALUE = .017 .001 และ .038)

สรุปและอภิปรายผล

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลและงานบริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (แสงเทียน อยู่เถา, 2557) โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการจำแนกตามกลุ่มประชากรพบว่า ภาพโดยรวมของกลุ่มประชากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้ข้อมูลหรืองานบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความพึงพอใจรายด้านและรายข้อของ

งานบริการอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายข้อพบว่า กลุ่มประชากรที่มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากกลุ่มอื่นมากที่สุด คือ นักศึกษาทันตแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กิจภรณ์ เอื้อตรงจิตต์, อรสา พันธภักดี, และ อภิญญา ศิริพิทยาคุณกิจ, 2555) กล่าวคือ นักศึกษาทันตแพทย์ที่เข้ามาศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีจะมีนักศึกษาตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 6 จะเห็นได้ว่าระยะเวลาและปริมาณความถี่ในการขอข้อมูลหรือขอรับบริการมีความแตกต่างกัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ภายในส่วนงานและบุคลากรภายนอกส่วนงาน จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำ

ให้นักศึกษาทันตแพทย์มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากประชากรกลุ่มอื่น นอกจากนี้อาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อการให้ข้อมูลและงานบริการของผู้ให้บริการ เช่น ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน หรือสวัสดิการที่ได้รับสิ่งเหล่านี้ อาจเป็นปัจจัยทางด้านอารมณ์ของผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ (บุริม โอทกานนท์, 2552)

2. ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ภาพโดยรวมของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้ข้อมูลหรืองานบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความพึงพอใจรายด้านและรายข้อของงานบริการอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญาตรมีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากระดับปริญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับปริญาโทและระดับปริญาเอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Siriphattasophon and Thanaphikhuatanon, 2011, และ พัทธนันท์ คงทองและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอนช้าง, 2013) เพราะผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มักจะมีวิธีการติดต่อและวัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลจากผู้ให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาและส่งผลกระทบต่อประเมินความพึงพอใจในงานบริการ เช่น ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

3. ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการจำแนกตามช่วงอายุพบว่า ภาพโดยรวมของช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้ข้อมูลหรืองานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อมองจากค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความ

พึงพอใจรายด้านและรายข้อของงานบริการกลับพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน และเมื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากช่วงอายุอื่นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กิจภรณ์ เอื้อตรงจิตต์และคณะ, 2555, และ ญัฐพร ปิ่นประภา และ ดร. ธรรมนิษฐ์ วราภรณ์, ม.ป.ป.) เพราะช่วงอายุของผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการเป็นปัจจัยที่ทำให้มีความแตกต่างด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความรู้ความชำนาญในงาน รวมถึงความคิดของผู้รับบริการ ดังจะเห็นได้ว่าผู้ที่มีช่วงอายุมากมักจะมีประสบการณ์และชั่วโมงการทำงานมาก แต่ในบางคนอาจจะมีชั่วโมงการทำงานในส่วนงานนั้นไม่มาก แต่ก็มีประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตมาก ดังนั้นผู้ที่มีช่วงอายุมากจะมีความคิดแตกต่างจากผู้ที่มีช่วงอายุน้อย ทั้งนี้อาจมีปัจจัยอื่นที่ควรมีการพัฒนาเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ร่วมกับงานบริการ จะทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อโลกปัจจุบัน เหตุผลนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (สมิต สัจฉกร, 2550)

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล” พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้หากดูค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

ความพึงพอใจรายข้อจะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ที่ได้ ในบางข้อไม่สูงมากนัก ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุง ภาพลักษณ์ในการให้บริการของผู้ให้บริการ เช่น การ จัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและมีความเหมาะสมกับ เวลาในการให้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของ งานบริการให้ดียิ่งขึ้น แต่เนื่องจากภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยวมีผู้ให้บริการจำนวน 1 คน ดังนั้นการ จัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับเวลาในการให้บริการ จึงไม่อาจทำได้ จึงต้องหาวิธีการใหม่เข้ามาเสริมการ ให้บริการ และเพื่อให้การขอข้อมูลหรือขอรับบริการมี ความสะดวกมากขึ้น รวมถึงลดข้อผิดพลาดในการ รับ - ส่งข้อมูล จึงควรมีการจัดทำข้อมูลพื้นฐานของ บุคลากรในภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยวที่สามารถ เผยแพร่ต่อสาธารณะชนได้ และเป็นข้อมูลที่ หน่วยงานอื่นมีความต้องการและมีการขอข้อมูลเป็น ประจำ เช่น ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งทางวิชาการ ระดับ การศึกษา ผลงานวิจัย และอื่นๆ เพื่อเผยแพร่ลงใน เว็บไซต์ของภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยว และทำการ ตรวจสอบ แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลเป็นระยะ

2. ปัจจัยบางอย่างมีความสัมพันธ์ต่องานบริการ ซึ่งอาจจะทำให้คุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจไม่ดีเท่าที่ควร เช่น สวัสดิการ การได้รับการ สนับสนุนจากหัวหน้างาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน ค่าตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ การเลื่อน ตำแหน่ง เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานทำให้การทำงานบางอย่างมีความล่าช้า รวมถึงความแม่นยำของการให้ข้อมูลอาจลดลงได้

3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อขอข้อมูล ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีวิธีการขอข้อมูลด้วยรูปแบบที่มี ความหลากหลาย แต่ผู้รับบริการก็ยังคงต้องการความ รวดเร็วในการรับ - ส่งข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไป ดำเนินการต่อ ดังนั้นจึงควรเพิ่มช่องทางการ ติดต่อสื่อสารโดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ เหมาะสมและง่ายต่อการใช้งาน เข้ามาประยุกต์ใช้ ใน การทำงานเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการ

รับ - ส่งข้อมูล เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ในการติดต่อสื่อสาร ประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายใน การติดต่อสื่อสาร ประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายใน บางอย่าง ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงมีข้อเสนอแนะที่จะ เพิ่ม ช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยการใช้ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน และใช้แอปพลิเคชัน ไลน์ มาเป็นช่องทางการให้ข้อมูล ซึ่งการ ติดต่อสื่อสารด้วยวิธีนี้จะเพิ่มความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อสื่อสาร สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทุก เวลา ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะไม่ได้อยู่ในห้องสำนักงานก็ ตาม

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาางานดังกล่าว จะ ช่วยลดภาระในการให้ข้อมูลและงานบริการบางอย่าง ได้เป็นอย่างดี และอาจส่งผลให้การให้ข้อมูลและการ ให้บริการของผู้ให้บริการมีคุณภาพและมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ด้วยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่นำเอาเทคโนโลยี สารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ ข้อมูลที่ใช้ใน การรายงานผลการปฏิบัติงานของภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยวจะมีความครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน มากขึ้น และเพื่อให้งานวิจัยดังกล่าวมีความสมบูรณ์ ยิ่งขึ้น จึงควรทำการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับ 1) ปัจจัยที่ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพงานบริการ ซึ่งในมุมมอง ของผู้ให้บริการอาจมีปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบ ต่อการปฏิบัติงาน เช่น การสร้างขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงาน การมอบหมายหน้าที่และความ รับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุน จากหัวหน้าหน่วยงาน เป็นต้น 2) การสร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 3) เทคโนโลยี สารสนเทศในปัจจุบันสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และคุณภาพของงานได้มากน้อยเพียงใด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาณุเพ็ญ สิทธิสมวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์คลินิก พาสณ์ศิริ นิสาลักษณ์ คณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รองศาสตราจารย์ทัศนีย์ เต็งรังสรรค์ รองคณบดี ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และกิจกรรมพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธชา ห่านิรัตติ์ ประธาน คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำคณะ ทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาสตราจารย์คลินิก ญญา อัครวรฤทธิ์ อดีตหัวหน้าภาควิชาวิทยาาระบบบดเคี้ยว และรองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ไมตรีรัตน์กุล หัวหน้าภาควิชาวิทยาาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่อนุญาติให้ดำเนินการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตรลดา อมรวัฒนา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่าย ทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล คุณสุวรรณา ก่อสุวรรณวงศ์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.เยาวลักษณ์ เงินวิวัฒน์สกุล อาจารย์ประจำภาควิชา ทันตกรรมชุมชน คุณสมเกียรติ คุณเวโรจน์ปกรณ์ หัวหน้างานบริหาร การศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาณุเพ็ญ สิทธิสมวงศ์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชา นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ ภาควิชา สังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชา ความรู้จนทำให้ผลงานวิจัยสำเร็จและเป็นประโยชน์ ต่อสาธารณะ

ขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าในการพัฒนา งานวิจัย ขอขอบคุณนักศึกษาทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่ ภายในและบุคลากรภายนอก คณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กิจกรรม เอื้อตรงจิตต์, อรสา พันธิ์ภักดี, และ อภิญญา ศิริพิทยาคุณกิจ. (2555). ปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูง. วารสารสภาการพยาบาล, 27(2), 5-16.
- ณัฐพร ปิ่นประภา, และธรรมนิตย์ วราภรณ์. (ม.ป.ป.). ความพึงพอใจในการบริการงาน ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2558, จาก <http://bkk.umdc.tsu.ac.th/>
- บุริม โอทกานนท์. (2552). มัดใจพนักงานสู่ความ พื่อใจลูกค้า WRITTEN BY SUPER USER. POSTED IN MK ARTICLES. สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2558, จาก <http://inside.cm.mahidol.ac.th/mkt/index>.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็น เลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สายธาร.
- แสงเทียน อยู่เถา. (2557). การวิจัยงานวิชาการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: กอล์ฟ กราฟฟิค แอนด์พรินติ้ง.

Siriphatrasophon, S. & Thanaphikhuptanon, P.

(2011). RELATIONSHIPS BETWEEN
PERCIEVED SERVICE QUALITY,
PATIENT SATISFACTION AND
LOYALTY : A CASE OF PRIVATE
HOSPITAL IN BANGKOK. KKU Res. J.
(be) 10(2), 160-172.



ผลของการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ต่อการรับรู้และ การนำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

Supporting Staff's Participation in MUIC Strategy Preparation Regarding Their Acknowledgement and Implementation

กวิน ปลาย่อน

Kawin Pla-on

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ต่อการรับรู้และการนำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน ประชากรของการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 131 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent – Samples T Test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 60.00) รูปแบบความรู้ความเข้าใจที่ประชากรส่วนใหญ่ได้รับเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ คือ การประชุม อบรม สัมมนา (ร้อยละ 36.60) มีการศึกษาแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยฯ แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน และคู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ก่อนลงมือจัดทำแผนปฏิบัติการฯ เป็นบางครั้ง (ร้อยละ 47.50) และระบุว่าผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ทุกครั้งที่มีการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ (ร้อยละ 38.60) จากการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ พบว่า พนักงานสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.83$) มีการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.03$) และมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$) การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้ และการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่มีเพศ ส่วนงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ

การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ กับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม การรับรู้ แผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์

Abstract

The objectives of this research were to investigate the supporting staff participation in MUIC strategy preparation regarding their acknowledgement and implementation. The population of the study included 131 members of MUIC supporting staff. Questionnaires were used for collecting data. The data then was analyzed by SPSS program using the frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent-Sample T Test, One-way ANOVA, and Correlation Analysis. The result revealed that most of respondents recognized MUIC strategy preparation at moderate level (60.00%). 36.60% of them recognized strategy from meeting, training, and seminar. 47.50% sometimes studied MU/ MUIC strategy, strategic plan and/or handbook, and 38.60% were supervised by their chief on strategy preparation. In conclusion, supporting staff participated in the strategic preparation at moderate level ($\bar{X}=3.83$), acknowledged the strategy at moderate level ($\bar{X}=4.03$), and implemented the strategy at moderate level ($\bar{X}=3.67$). Comparative analysis of differences in supporting staff gender, affiliated department and work experience towards participation in strategy preparation, acknowledgement, and implementation was statistically significant at the 0.05 level. Correlation Analysis of supporting staff participation towards strategy acknowledgement and implementation presented a significantly positive correlation at the 0.01 level. Moreover, their acknowledgement towards strategy implementation also demonstrated a significantly positive correlation at the 0.01 level.

Keywords: participation, acknowledgement, implementation, strategy, preparation

หลักการและเหตุผล

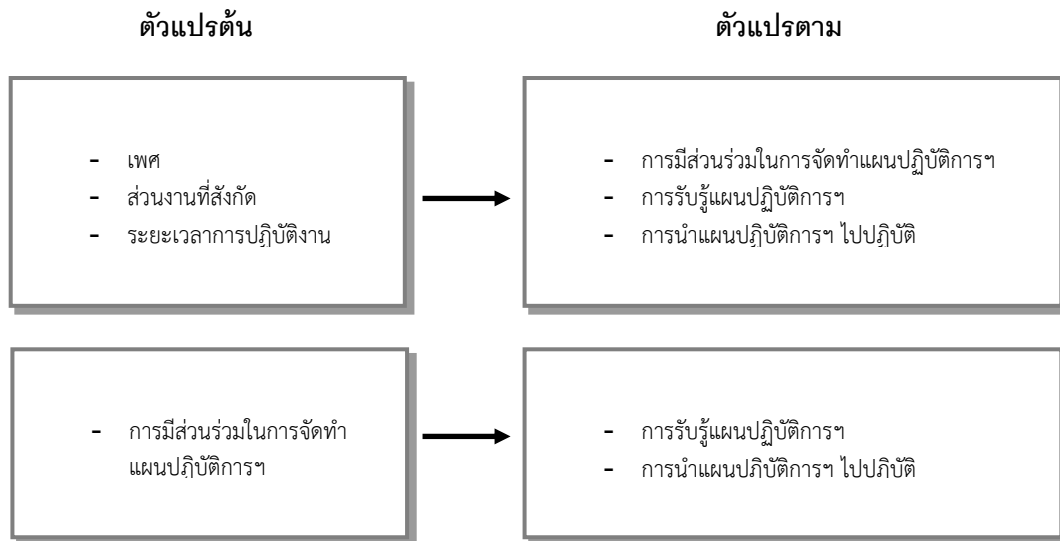
ในการดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จะมีการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ คือ 1) วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก (SWOT) นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบแมทริกซ์โดยผู้บริหาร อาจารย์ หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และพนักงาน 2) ทบทวนเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ คำแถลงพันธกิจ ค่านิยม ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์และเป้าหมายโดยผู้บริหารและประธานกลุ่มสาขาวิชา 3) กำหนดแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว แต่ละแผนมีวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบ และการวัดผลที่ชัดเจนดำเนินการโดยผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และพนักงาน 4) ทบทวนแผนปฏิบัติการเพื่อเสนอเข้าที่ประชุมผู้บริหารซึ่งดำเนินการโดยผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และตัวแทนพนักงานแต่ละฝ่าย ร่วมกับการวางแผนและพัฒนาคุณภาพ 5) พิจารณาและอนุมัติใช้โดยผู้บริหารและคณะกรรมการวิทยาลัยฯ ตามลำดับ 6) ประกาศใช้และสื่อสารให้อาจารย์ พนักงาน นักศึกษาและลูกค้ากลุ่มต่างๆ ผู้มีส่วนได้เสีย คู่ความร่วมมือ และบุคคลทั่วไปรับทราบด้วยสื่อต่างๆ และ 7) ติดตามแผนปฏิบัติการประจำปี วัดและประเมินความก้าวหน้าของแผนงานนั้นๆ และการป้อนข้อมูลย้อนกลับโดยงานแผนและพัฒนาคุณภาพเป็นผู้ดำเนินการ จะเห็นได้ว่ากระบวนการจัดทำแผน

ยุทธศาสตร์ของวิทยาลัยฯ ได้เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนของวิทยาลัยฯ ทั้งผู้บริหารระดับสูง อาจารย์จากกลุ่มสาขาวิชา และพนักงานสายสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วม แต่ทั้งนี้ในการดำเนินการจริงยังพบว่าพนักงานสายสนับสนุนเพียงบางส่วนเท่านั้นที่มีส่วนร่วมในกระบวนการดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเกิดข้อสงสัยว่า หากพนักงานสายสนับสนุนไม่ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์จะส่งผลให้พนักงานสายสนับสนุนขาดการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และไม่มีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติหรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ในปี 2558 - 2562 ที่มีผลต่อการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ เพื่อจะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินการด้านการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ การรับรู้และการนำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาผลของการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ต่อการรับรู้และการนำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ความหมายและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการวางแผน

ทวีป ศิริธรรม (2544) ให้ความหมายของการวางแผน คือ กระบวนการดำเนินงานที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อปฏิบัติการกิจใดๆ ที่กำหนดไว้ให้บรรลุผลในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพหรือเกิดประโยชน์สูงสุด การวางแผนเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของผู้บริหารองค์กรที่แสดงออกถึงวิจักษณ์ญาณ วิสัยทัศน์ (vision) และอจริยภาพแห่งความเป็นผู้นำ การวางแผนเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารองค์กรที่จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกระบวนการบริหารองค์กร ซึ่งเสนาะกลิ่นงาม (2542) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการวางแผนว่า แผนช่วยให้การทำงานมีระบบ ลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน ผู้บริหารทราบวัตถุประสงค์ นโยบาย และแนวทางการปฏิบัติเป็นอย่างดี ช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถใช้แผนเป็นแนวทางกำกับการปฏิบัติงานของตน การวางแผนที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อประสานความร่วมมือในการทำงานอย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพและผลงานบรรลุเป้าหมาย

ประชุม รอดประเสริฐ (2539) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึง การมีส่วนร่วมของบุคคลทุกฝ่ายในองค์กร โดยใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดเห็นและการกระทำเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กร ในขณะที่ ชูชาติ พวงสมจิตร (2540) ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมที่กระบวนการตัดสินใจของกลุ่มบุคคลเป็นหลัก การมีส่วนร่วมในการวางแผนการก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ดังตัวอย่างที่ เสนาะ ดิยาว (2543) กล่าวไว้คือ ช่วยให้งานประสบความสำเร็จโดยการทำงานเป็นกลุ่มที่สามารถระดมทักษะและความรู้ความสามารถของคนที่หลากหลายมารวมกัน แม้มีความคิดเห็นแตกต่างกันก็สามารถหาวิธีร่วมกันในการตัดสินใจจนได้การตัดสินใจที่มีคุณภาพสูงสุด สามารถควบคุมพฤติกรรมของแต่ละบุคคลให้อยู่ในแนวเดียวกัน ก่อให้เกิดความผูกพันต่อภารกิจขององค์กร สร้างความเชื่อและค่านิยมร่วมกัน สมาชิกได้เรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรและสภาพแวดล้อมขององค์กรได้ดีขึ้นซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำงานและการปรับตัวของคนในกลุ่ม รู้จักตนเองโดยการเรียนรู้จากข้อมูลสะท้อนกลับจากสมาชิกคนอื่นด้านเทคนิคและทักษะ

ใหม่ๆ ในการทำงานเป็นการพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน เกิดการช่วยเหลือในการทำงาน หรือการแก้ปัญหา ซึ่งทั้งหมดนี้จะส่งผลให้งานเสร็จทันเวลา และประหยัดทรัพยากร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณพันธุ์ อ่อนแอ้ม (2558) ศึกษาการรับรู้แผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าร้อยละ 60 รับรู้แผนยุทธศาสตร์ โดยระดับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ วิทยาลัยฯ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับการรับรู้ข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงานอยู่ในระดับน้อย ระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 สาเหตุของการไม่รู้เกิดจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ได้รับการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์จากผู้บังคับบัญชาทำให้ไม่ทราบรายละเอียดของแต่ละยุทธศาสตร์

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายสนับสนุนของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล (ไม่รวมพนักงานของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา ภาวิไลเลียน) สัญชาติไทย ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 ปีขึ้นไป และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 131 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2559 ซึ่งจำนวนนี้ไม่รวมพนักงานที่ลาคลอดบุตร)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ ส่วนงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการ

จัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ส่วนงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) เป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเตรียมวางแผนปฏิบัติการฯ และขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ เป็นคำถามปลายปิด โดยมีตัวเลือก คือ ระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แต่ละข้อมีระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความ โดยกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ต แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวเลือกอีก 1 ตัวเลือก คือ ไม่เคยมีส่วนร่วมเลย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามบางรายอาจไม่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ทำให้ระดับการมีส่วนร่วมในแบบสอบถามเพิ่มเป็น 6 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ เป็นคำถามปลายปิด โดยมีตัวเลือกซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับตอนที่ 2 คือ ระดับการรับรู้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่รับรู้เลย ดังแสดงในตารางที่ 1

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ เป็นคำถามปลายปิด โดยมีตัวเลือกซึ่งมีลักษณะ เช่นเดียวกับตอนที่ 2 คือ ระดับการมีส่วนร่วมมาก

ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่เคยมีส่วนร่วมเลย ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการมีส่วนร่วมและค่าน้ำหนักของตัวเลือก

ระดับการมีส่วนร่วม / การรับรู้	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
มีส่วนร่วม / มีการรับรู้มากที่สุด	6
มีส่วนร่วม / มีการรับรู้มาก	5
มีส่วนร่วม / มีการรับรู้ปานกลาง	4
มีส่วนร่วม / มีการรับรู้น้อย	3
มีส่วนร่วม / มีการรับรู้น้อยที่สุด	2
ไม่เคยมีส่วนร่วม / ไม่เคยมีการรับรู้	1

มีการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับ

$$= 6 - 1$$

ค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงโดยการหาความกว้างของอันตร

$$6$$

ภาคชั้น ดังต่อไปนี้

$$= 0.83$$

อันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

จำนวนชั้น

ดังนั้น ระดับความคิดเห็นจึงมีการแปล

ความหมายของค่าเฉลี่ย ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ย	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์
5.20 – 6.00	มีส่วนร่วม / มีการรับรู้มากที่สุด
4.36 – 5.19	มีส่วนร่วม / มีการรับรู้มาก
3.52 – 4.35	มีส่วนร่วม / มีการรับรู้ปานกลาง
2.68 – 3.51	มีส่วนร่วม / มีการรับรู้น้อย
1.84 – 2.67	มีส่วนร่วม / มีการรับรู้น้อยที่สุด
1.00 – 1.83	ไม่เคยมีส่วนร่วม / ไม่เคยมีการรับรู้

ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขในการจัดทำ การรับรู้ และการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานสายสนับสนุนจำนวน 131 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 102 ฉบับ คิดเป็น 77.86% ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบขนาดกลุ่ม

ตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% พบว่า ยอมรับได้ ดังแสดงวิธีการคำนวณข้างล่างนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

N = ขนาดของประชากร

E = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{131}{1+131 (0.05)^2}$$

$$N = 98.68$$

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันด้วยค่า Independent – Samples T Test การ

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

บุคคล

ประชากรที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 102 ฉบับ เมื่อจำแนกตามเพศ หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับแผนปฏิบัติการฯ ผลปรากฏดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับแผนปฏิบัติการฯ ของประชากร

	ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	24	23.80
	หญิง	77	76.20
2. ส่วนงานที่สังกัด	ฝ่ายวิชาการและวิจัย (OAA)	36	36.00
	ฝ่ายบริหารและบริหารวิชาการ (AS)	13	13.00
	ฝ่ายกิจการนักศึกษา (SA)	5	5.00
	ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและแผน (HR)	5	5.00
	ฝ่ายการเงินและพัสดุ (FN)	12	12.00
	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	9	9.00
	ฝ่ายการต่างประเทศและเครือข่ายสัมพันธ์ (IA)	10	10.00
	กลุ่มสาขาวิชา (Division)	4	4.00
	อื่นๆ	6	6.00
3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1 – 4 ปี	43	42.20
	5 – 10 ปี	26	25.50
	11 – 15 ปี	24	23.50
	15 ปีขึ้นไป	9	8.80
4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ	มาก	2	2.00
	ปานกลาง	60	60.00
	น้อย	31	31.00
	ไม่มีเลย	7	7.00

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รูปแบบความรู้ความเข้าใจที่ท่านได้รับเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ	การประชุม อบรม สัมมนา	37	36.60
	การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง	2	2.00
	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ	10	9.90
	อื่นๆ	1	1.00
	ไม่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องแผนฯ	10	9.90
	การประชุม อบรม สัมมนา และการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง	5	5.00
	การประชุม อบรม สัมมนา และผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ	25	24.80
	การประชุม อบรม สัมมนา และอื่นๆ	1	1.00
	การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง และผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ	1	1.00
	การประชุม อบรม สัมมนา การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองและผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ	8	7.90
	การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ และอื่นๆ	1	1.00
	ทุกครั้ง	20.6	20.80
	บางครั้ง	47.1	47.50
	ไม่เคยศึกษา	14.7	14.90
6. การศึกษาแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยฯ แผนปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ผ่านมา และคู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ฯ ก่อนลงมือจัดทำแผนปฏิบัติการฯ	ไม่เคยจัดทำแผน	16.7	16.80
	ทุกครั้งที่มีการจัดทำแผน	39	38.60
	เฉพาะกรณีเมื่อเกิดปัญหาไม่เข้าใจ	19	18.80
	ปฏิบัติด้วยตนเองก่อนแล้วผู้บังคับบัญชามาตรวจสอบแก้ไข	16	15.80
	อื่นๆ	2	2.00
7. การให้คำแนะนำการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ จากผู้บังคับบัญชา	ไม่เคยจัดทำแผน	25	24.80

จากตารางที่ 3 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 102 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 23.80 และเพศหญิงร้อยละ 76.20 จำแนกตามส่วนงานที่สังกัด พบว่า เป็นพนักงานฝ่ายวิชาการและวิจัยมากที่สุด (ร้อยละ 36.00) รองลงมา คือ พนักงานฝ่ายบริหารและบริการวิชาการ (ร้อยละ 13.00) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นพนักงานที่

ปฏิบัติงาน 1 – 4 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 42.20)

รองลงมา คือ ปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี (ร้อยละ 25.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ในระดับปานกลางมีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 60.00) รองลงมา คือ ระดับน้อย (ร้อยละ 31.00) รูปแบบความรู้ความเข้าใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ มากที่สุด คือ การประชุม อบรม

สัมมนา (ร้อยละ 36.60) รองลงมา คือ การประชุม
อบรม สัมมนา และผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ
(ร้อยละ 24.80) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา
แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยฯ
แผนปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ผ่านมา และคู่มือการ
จัดทำแผนปฏิบัติการฯ ก่อนลงมือจัดทำแผนปฏิบัติ
การฯ เป็นบางครั้งมีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 47.50)
รองลงมา คือ ศึกษาทุกครั้ง (ร้อยละ 20.80) ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ระบุว่าผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ
การจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ทุกครั้งที่มีการจัดทำ
แผนปฏิบัติการฯ มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 38.60)

รองลงมา คือ เฉพาะกรณีเมื่อเกิดปัญหาไม่เข้าใจ
(ร้อยละ 18.80)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมใน การจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้ แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมใน การนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ

ข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำ
แผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมี
ส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของ
พนักงานสายสนับสนุน แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการนำ
แผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ

	จำนวน	$\bar{X}$	SD	ระดับการมี ส่วนร่วม / การรับรู้
1. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ				
1.1 ขั้นตอนการเตรียมวางแผนปฏิบัติการฯ	102	3.86	1.097	ปานกลาง
1.2 ขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ	102	3.80	1.218	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		3.83	1.123	ปานกลาง
2. การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ	100	4.03	0.897	ปานกลาง
3. การมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ				
3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ	101	3.82	1.178	ปานกลาง
3.2 ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล	102	3.51	1.238	น้อย
ค่าเฉลี่ย		3.67	1.172	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงาน
สายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ
ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.83$) มีการรับรู้แผนปฏิบัติ
การฯ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.03$) และมีส่วนร่วม
ในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 3.67$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่าง ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อการมีส่วนร่วม ในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้ แผนปฏิบัติการฯ และการนำแผนปฏิบัติ การฯ ไปปฏิบัติ

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัย
ส่วนบุคคลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติ
การฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการนำ
แผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติใช้สถิติ 2 แบบ คือ ตัวแปร

เพศใช้สถิติ Independent t - test ส่วนตัวแปรส่วน
งานที่สังกัด และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใช้สถิติ

Analysis of Variance (ANOVA) ดั ง แ ส ด ง
รายละเอียดในตารางที่ 5 ถึงตารางที่ 7

**ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผน
ปฏิบัติการฯ และการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติระหว่างเพศชายและเพศหญิง**

	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
1. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ	ชาย	24	4.2188	.96982	2.039*	.044
	หญิง	77	3.6916	1.14377		
2. การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ	ชาย	24	4.19	.827	1.041	.301
	หญิง	75	3.97	.919		
3. การมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ	ชาย	24	3.9821	.89981	1.856	.069
	หญิง	76	3.5520	1.23163		

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานชายมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Mahidol R2R

**ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้
แผนปฏิบัติการฯ และการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติระหว่างพนักงานสายสนับสนุนที่
สังกัดส่วนงานที่แตกต่างกัน**

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนปฏิบัติการฯ	ระหว่างกลุ่ม	13.227	8	1.653	1.318	.245
	ภายในกลุ่ม	114.182	91	1.255		
	รวม	127.409	99			
2. การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ	ระหว่างกลุ่ม	13.121	8	1.640	2.195*	.035
	ภายในกลุ่ม	66.498	89	.747		
	รวม	79.619	97			
3. การมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติ การฯ ไปปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	10.937	8	1.367	.973	.462
	ภายในกลุ่ม	126.493	90	1.405		
	รวม	137.430	98			

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่สังกัดส่วนงานที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการมีส่วนร่วมในการ

จัดทำแผนปฏิบัติการฯ และระดับการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานสายสนับสนุนสังกัดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและแผนมีระดับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ แตกต่างกับพนักงานสายสนับสนุนสังกัดฝ่ายบริหาร การศึกษาและวิจัย ฝ่ายบริหารและบริการวิชาการ ฝ่ายการเงินและพัสดุ และกลุ่มสาขาวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานสายสนับสนุนสังกัดฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีระดับการ

รับรู้แผนปฏิบัติการฯ แตกต่างกับพนักงานสายสนับสนุนสังกัดฝ่ายการเงินและพัสดุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานสายสนับสนุนสังกัดกลุ่มสาขาวิชา มีระดับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ แตกต่างกับพนักงานสายสนับสนุนสังกัดฝ่ายบริหาร การศึกษาและวิจัย ฝ่ายกิจการนักศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายต่างประเทศและเครือข่ายสัมพันธ์ และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติระหว่างพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ	ระหว่างกลุ่ม	24.024	3	8.008	7.582*	.000
	ภายในกลุ่ม	103.505	98	1.056		
	รวม	127.529	101			
2. การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ	ระหว่างกลุ่ม	19.526	3	3.509	4.875*	.003
	ภายในกลุ่ม	69.094	96	.720		
	รวม	79.620	99			
3. การมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	18.263	3	6.088	4.950	.003
	ภายในกลุ่ม	119.292	97	1.230		
	รวม	137.556	100			

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปีมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ และระดับการรับรู้แผนปฏิบัติ

การฯ แตกต่างกับพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 4 ปี และ 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากนี้มีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปีมีระดับการมีส่วนร่วมในการนำ

แผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติแตกต่างกับพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานนอกเหนือจากนี้มีระดับการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำ

แผนปฏิบัติการฯ กับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ กับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ กับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ

	N	$\bar{X}$	การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ	การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ	การมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ
การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ	102	3.8284	-	.846**	.874**
การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ	100	4.03		-	.832**
การมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ	101	3.6686			-

**ระดับนัยสำคัญ .01

จากตารางที่ 8 พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขในการจัดทำ การรับรู้ และ

การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำ การรับรู้ และการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ

พนักงานสายสนับสนุนบางคนเห็นว่าการจัดทำแผนเป็นการดำเนินการของบุคคลเพียงบางกลุ่ม และมีลักษณะเป็นแนวตั้งไม่ใช่แนวกว้าง เนื่องจากไม่มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจาก

บุคลากรทุกระดับ พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมเพียงแค่ว่าในส่วนของการเสนอโครงการ และรับทราบหัวข้อโครงการ/กิจกรรม แต่ไม่ทราบรายละเอียดขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ในขณะที่พนักงานสายสนับสนุนบางคนเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ หรือมีความเข้าใจไม่ตรงกัน บางคนจึงไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ พร้อมทั้งได้เสนอให้มีการจัดทำแหล่งความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนกลางที่ทุกคนสามารถเข้ามาศึกษาได้อย่างเท่าเทียมกัน มีการจัดอบรมหรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแผนปฏิบัติการฯ ให้หัวหน้างาน และหัวหน้าหน่วยมีบทบาทมากขึ้นในการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และให้งานแผนและพัฒนาคุณภาพเป็นหน่วยงานหลักในการตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องแผนปฏิบัติการฯ นอกจากนี้พนักงานสายสนับสนุนบางคนยังเห็นว่าควรให้หน่วยงานย่อยพิจารณาแผนงานกันภายในหน่วยงานก่อน แล้วจึงจัดประชุมในระดับองค์การ เนื่องจากการประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ที่ดำเนินการอยู่นั้น มีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมประชุมมากเกินไป บางคนเสนอให้จัดทำในรูปแบบคณะกรรมการเนื่องจากบางแผนปฏิบัติการฯ มีลักษณะเป็นแผนปฏิบัติการฯ ส่วนกลางที่มีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ

พนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่เห็นว่าวิทยาลัยฯ ยังขาดการสื่อสารเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการฯ สู่บุคลากรภายในวิทยาลัยฯ ทำให้มีผู้รับรู้แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการฯ เพียงบางกลุ่ม ไม่ทั่วถึงทั้งองค์การ ดังนั้นวิทยาลัยฯ จึงควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับแผนฯ ทางช่องทางต่างๆ ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น การประชุมชี้แจงโดยผู้บริหาร การจัดทำรายละเอียดของแผนฯ

แจกพนักงาน และควรนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนงานด้านนี้ด้วย และที่สำคัญควรมีการถ่ายทอดแผนฯ สู่พนักงานระดับปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่ถ่ายทอดผ่านหัวหน้างานเพียงช่องทางเดียว และควรทำในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

3. ด้านการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ

พนักงานสายสนับสนุนบางคนเห็นว่า แต่ละหน่วยงานมีภาระงานมาก การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ จึงเป็นการเพิ่มภาระงาน อีกทั้งปริมาณงานที่เพิ่มไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร และเวลาที่มี ดังนั้นจึงควรมีการพิจารณาเลือกดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่สำคัญ และลดกิจกรรมที่ไม่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับอัตรากำลังที่มี หรือบางคนเสนอให้มีการยืดหยุ่นการจัดกิจกรรมตามสถานการณ์และความเหมาะสม พนักงานสายสนับสนุนบางคนเห็นว่าการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การบ่อยครั้ง นโยบายประหยัดค่าใช้จ่ายของวิทยาลัยฯ และขั้นตอนทางการเงินที่ยุ่งยาก ส่งผลให้เกิดการชะลอโครงการตามแผนปฏิบัติการฯ พนักงานสายสนับสนุนบางคนให้ความเห็นว่า บางหน่วยงานมีการดำเนินงานโดยไม่ได้พิจารณาแผนปฏิบัติการฯ ที่ตั้งไว้

4. ด้านการติดตามและประเมินผล

พนักงานสายสนับสนุนบางคนเห็นว่า ควรมีการสร้างฐานข้อมูลกลางเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการทำรายงานข้อมูล เนื่องจากปัจจุบันมีการติดตามผลการดำเนินงานบ่อยครั้ง และต้องเตรียมข้อมูลเป็นจำนวนมาก ทำให้เสียเวลาทำงาน พนักงานสายสนับสนุนบางคนไม่มีทักษะในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งข้อมูลจากการปฏิบัติประกอบด้วยข้อมูลหลายด้าน ดังนั้นเพื่อปรับให้เหมาะสมและสามารถประเมินผลได้ตรงกับแผนปฏิบัติการฯ ที่ปฏิบัติจริง จึงเสนอให้มีการกำหนดเครื่องมือชี้วัดที่เหมาะสมและปฏิบัติได้จริง และควรมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ใน

เรื่องดังกล่าวแก่พนักงาน ในขณะที่เดียวกันมีพนักงานสายสนับสนุนบางคนแสดงความคิดเห็นว่า ในการประเมินไม่ควรยึดตัวชี้วัด (KPI) แต่ให้พิจารณาความคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อละเว้นการใช้งบประมาณที่มุ่งผลตามตัวชี้วัดจนเกินไป และพนักงานสายสนับสนุนบางคนเสนอให้มีการนำผลการประเมินไปใช้ในทางบูรณาการการทำงาน

อภิปรายผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ในระดับปานกลาง ประกอบกับพนักงานสายสนับสนุนได้ให้ความเห็นว่า การจัดทำแผนปฏิบัติการ เป็นการดำเนินการของบุคลากรเพียงบางกลุ่ม เนื่องจากไม่มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรทุกระดับ ในส่วนของพนักงานสายสนับสนุน ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนปฏิบัติการ หรือมีความเข้าใจไม่ตรงกัน นั้นแสดงให้เห็นว่า วิทยาลัยฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ของบุคลากรทั้งองค์การอย่างแท้จริง เห็นได้จากผลการศึกษาที่ระบุว่า พนักงานสายสนับสนุนร้อยละ 60.00 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพียงระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพระกิตติชัย ปัญญาโร (สินคง) (2557) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดทำแผน ให้ความรู้ความเข้าใจ สร้างจิตสำนึกการรักท้องถิ่น ความสามัคคีในชุมชน ให้เห็นความสำคัญของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ดังนั้นวิทยาลัยฯ จึงควรให้ความสำคัญในกระบวนการการมีส่วนร่วมของ

บุคลากรมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มจากการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการ เป็นอันดับแรก ซึ่งอาจจะดำเนินการด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1.1 การจัดทำแหล่งความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการ ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนกลางที่ทุกคนสามารถเข้ามาศึกษาได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น ข้อมูลบนเว็บไซต์ รูปเล่มแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยฯ แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน และคู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติการ และควรรณรงค์ให้บุคลากรศึกษาข้อมูลดังกล่าวเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ เนื่องจากผลการศึกษาระบุว่า พนักงานสายสนับสนุนมีการศึกษาเอกสารต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้นก่อนการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพียงร้อยละ 47.50 และระบุว่าเป็นการศึกษาเพียงบางครั้ง

1.2 การจัดประชุม อบรม สัมมนา หรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องแผนปฏิบัติการ และควรจัดให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว เนื่องจากผลการศึกษาระบุว่า พนักงานสายสนับสนุนที่ได้รับความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการ จากการประชุม อบรม สัมมนา มีเพียงร้อยละ 36.60

1.3 ให้หัวหน้างานและหัวหน้าหน่วยมีบทบาทมากขึ้นในการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการ แก่ผู้บังคับบัญชา เนื่องจากการศึกษาพบว่า มีพนักงานสายสนับสนุนที่ระบุว่า ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำการจัดทำแผนปฏิบัติการ ทุกครั้งที่มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพียงร้อยละ 38.60

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานสายสนับสนุนมีการรับรู้แผนปฏิบัติการ ในระดับปานกลาง ประกอบกับความคิดเห็นของพนักงานสายสนับสนุนที่ระบุว่า วิทยาลัยฯ ยังขาดการสื่อสารเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ สู่บุคลากรภายในวิทยาลัยฯ ทำให้มีผู้รับรู้แผน

ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการฯ เพียงบางกลุ่ม ไม่ทั่วถึงทั้งองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณพันธุ์ อ่อนแย้ม (2558) ที่ระบุว่า การรับรู้แผนยุทธศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง สาเหตุของการไม่รับรู้เกิดจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ได้รับการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์จากผู้บังคับบัญชาทำให้ไม่ทราบรายละเอียดของแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนั้นในขั้นตอนการสร้างการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ วิทยาลัยฯ จึงควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการฯ ให้นุคลากรรับทราบโดยทั่วกันทั้งองค์การ และควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมดังตัวอย่างต่อไปนี้

2.1 การประชุมชี้แจงโดยผู้บริหาร

การประชุม อบรม สัมมนา ซึ่งเป็นช่องทางที่พนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่ระบุว่าเป็นช่องทางที่ได้รับความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ มากที่สุด

2.2 การจัดทำแหล่งความรู้เกี่ยวกับ

การจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ตามข้อ 1.1

2.3 การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์

และทางอีเมล

นอกจากการรับรู้แล้ว วิทยาลัยควรสร้างความเข้าใจในแผนปฏิบัติการฯ ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kaplan และ Norton (อ้างอิงในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร., ไม่ระบุวัน เดือน ปี) ที่ชี้ให้เห็นถึงสาเหตุประการสำคัญที่ทำให้องค์การต่างๆ มักจะประสบปัญหาในการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุคือ ร้อยละ 95 ของผู้ปฏิบัติงานในองค์การไม่รู้จักและไม่เข้าใจว่า “ยุทธศาสตร์” ของหน่วยงานคืออะไร เมื่อบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจยุทธศาสตร์ขององค์การก็ย่อมไม่สามารถนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลอย่างถูกต้องได้

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติในระดับปานกลาง ประกอบกับความคิดเห็นของพนักงานสายสนับสนุนที่ระบุสาเหตุของปัญหาการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ ว่าเกิดจากปริมาณงานตามแผนปฏิบัติการฯ ที่เพิ่มขึ้นไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรและเวลาที่มี นั้นแสดงให้เห็นว่า พนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ โดยยังมีการแบ่งแยกงานตามแผนปฏิบัติการฯ ออกจากงานประจำ (Routine jobs) ที่หน่วยงานรับผิดชอบ จึงทำให้เกิดความรู้สึกว่าการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ เป็นการเพิ่มภาระงานของหน่วยงาน มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานในสังกัดเพื่อรับผิดชอบงานประจำและงานตามแผนปฏิบัติการฯ ออกจากกัน ซึ่งในความเป็นจริงทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการฯ โดยการบูรณาการงานประจำเข้ากับงานตามแผนยุทธศาสตร์ และมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานมีทิศทางที่แน่นอนในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ด้านการติดตามและประเมินผล พนักงานสายสนับสนุนแสดงความคิดเห็นว่า ปัจจุบันมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ บ่อยครั้ง ต้องเตรียมข้อมูลเป็นจำนวนมาก และมีความซ้ำซ้อน ทำให้เสียเวลาทำงาน พนักงานสายสนับสนุนบางคนไม่มีทักษะในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งข้อมูลจากการปฏิบัติประกอบด้วยข้อมูลหลายด้าน จึงประสบปัญหาด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหาดังกล่าว วิทยาลัยฯ จึงควรมีการสร้างฐานข้อมูลกลางเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการทำรายงานข้อมูล และมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการ

ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฯ แก่บุคลากรของวิทยาลัยฯ

4. จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ แตกต่างกันโดยพนักงานชายมีระดับการมีส่วนร่วมในเรื่องดังกล่าวมากกว่าพนักงานหญิง อาจเป็นเพราะหากเปรียบเทียบอัตราส่วนจำนวนพนักงานสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานหรือหัวหน้าหน่วยต่อจำนวนพนักงานสายสนับสนุนทั้งหมด ระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิงพบว่า พนักงานชายมีอัตราส่วนน้อยกว่าพนักงานหญิง ซึ่งในกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ หัวหน้างานและหัวหน้าหน่วยจะมีบทบาทมากกว่าพนักงานปฏิบัติการ ดังนั้นพนักงานชายจึงมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการสูงกว่าพนักงานหญิง

5. จากการศึกษาที่พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่สังกัดส่วนงานที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ แตกต่างกัน อาจมีสาเหตุมาจากวิทยาลัยฯ ยังไม่มีการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการฯ ให้บุคลากรของวิทยาลัยฯ รับทราบโดยทั่วกันตามที่กล่าวแล้วในข้อ 2 พนักงานสายสนับสนุนจึงมีระดับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ แตกต่างกันตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่สังกัด ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาว่า พนักงานสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ และการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฯ เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและแผนจะมีระดับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ สูงกว่าพนักงานสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานอื่น โดยเฉพาะพนักงานสายสนับสนุนสังกัดกลุ่มสาขาวิชาที่มีระดับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ น้อยที่สุด เนื่องจากมีบทบาทในเรื่องดังกล่าวน้อยมาก

6. จากการศึกษาที่พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปีมี

ระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติแตกต่างกับพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 4 ปี และ 5 – 10 ปี อาจมีสาเหตุมาจากพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปีส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานหรือหัวหน้าหน่วย หรือผู้ที่มีบทบาทสำคัญของหน่วยงาน จึงต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่ถึง 11 ปี

7. จากการศึกษาที่พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน และ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ นั่นแสดงให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ของพนักงานสายสนับสนุนมีผลต่อการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (อ้างอิงในใจชนก ภาคอัฐ, 'ไม่ระบุวัน เดือน ปี) ที่ว่า สิ่งที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสพการณ์ เดิมสถานการณ์ ความต้องการ และหน้าที่รับผิดชอบของบุคคล ดังนั้น วิทยาลัยฯ ควรดึงบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ มากยิ่งขึ้น อีกทั้งการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ ของพนักงานสายสนับสนุนก็ มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุนด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของ

พนักงานสายสนับสนุนต่างก็มีผลต่อกัน นั่นหมายความว่า หากวิทยาลัยฯ มีกระบวนการการมีส่วนร่วมของพนักงานสายสนับสนุนในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้พนักงานสายสนับสนุนมีการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติทั้งองค์การ

บทสรุป

จากการศึกษาผลของการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ต่อการรับรู้และการนำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. พนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ในระดับปานกลาง ได้รับความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ จากการประชุม อบรม สัมมนา มีการศึกษาแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยฯ แผนปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ตนมา และคู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ก่อนลงมือจัดทำแผนปฏิบัติการฯ เป็นบางครั้ง และระบุว่าผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ทุกครั้งที่มีการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ

2. พนักงานสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ มีการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติในระดับปานกลาง

3. พนักงานชายและพนักงานหญิงมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ แตกต่างกัน ส่วนระดับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และระดับการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานสายสนับสนุนที่สังกัดส่วนงานที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ แตกต่างกัน ส่วนระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำ

แผนปฏิบัติการฯ และระดับการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปีมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติแตกต่างกับพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 4 ปี และ 5 – 10 ปี

6. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน และการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน

2. ทราบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน

3. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของพนักงานสายสนับสนุน

4. สามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาแนวทางในการสร้างการรับรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนและการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

วิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญในกระบวนการการมีส่วนร่วมและการสร้างการรับรู้ของบุคลากร เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ด้วยวิธีการ ดังต่อไปนี้

1. การสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของพนักงานสายสนับสนุนในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้พนักงานสายสนับสนุนมีการรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติทั้งองค์การ ควรให้ความรู้แก่บุคลากรด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดทำแหล่งความรู้ การจัดประชุม อบรม สัมมนา หรือกิจกรรมอื่นๆ ให้หัวหน้ามีบทบาทในการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ และประชาสัมพันธ์แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการฯ ให้บุคลากรรับทราบโดยทั่วกัน ทั้งองค์การ และควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น การประชุมชี้แจงโดยผู้บริหาร การประชุม อบรม สัมมนา การจัดทำแหล่งความรู้ การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์และทางอีเมล

2. การสร้างฐานข้อมูลกลางเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการทำรายงานข้อมูล และมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฯ แก่บุคลากรของวิทยาลัยฯ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ทราบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ การรับรู้แผนปฏิบัติการฯ และการมีส่วนร่วมในการนำแผนปฏิบัติการฯ ไปปฏิบัติของบุคลากรของวิทยาลัยฯ ทั้งหมด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 3 ด้านข้างต้นจากประชากรทั้งหมดของวิทยาลัยฯ จึงควรมีการศึกษาหัวข้อนี้เพิ่มเติมในกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า

ปริญญาตรี และพนักงานสายวิชาการ อีกทั้งควรศึกษาในกลุ่มประชากรทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- ใจชนก ภาคธิด. (ม.ป.ป.). รายงานการวิจัยการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. สืบค้นจาก <http://planning.nida.ac.th/main/images/Planning%20Division/QA/AjJA-ResearchTQA25551-5.pdf>
- ชูชาติ พวงสมจิตร์. (2540). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนกับโรงเรียนประถมศึกษาในเขตปริมณฑล กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพมหานคร).
- ทวีป ศิริวิทย์. (2544). การวางแผนพัฒนาและประเมินผลโครงการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2539). นโยบายและการวางแผน: หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- พระกิตติชัย ปัญญาโร (สินคง). (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ปทุมธานี).

วรรณ พันธุ์ อ่อนแอ้ม. (2558). การรับรู้แผน
ยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ วิทยาลัย. *Mahidol R2R
e-Journal*, 2(2). สืบค้นจาก
<http://www.r2r.mahidol.ac.th/publish/2558-1.pdf>
เสนาะ กลิ่นงาม. (2542). *การวางแผนและการบริหาร
โครงการ*. เพชรบุรี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.

เสนาะ ตีเียว. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
(ม.ป.ป.). *เอกสารเพื่อการพัฒนาองค์
ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ
หมายเลข 010*. สืบค้นจาก
http://www.opdc.go.th/oldweb/Knowledge/File_download/1151037467-1.pdf



**การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา
และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP)**

Developing a manual purchase order/hire by price agreement method through
electronic government procurement system (e-GP) from the Budget of
Nakhon Pathom Rajabhat University

สุภาพร มงคลล้ำ
Supaporn Monkhum

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา เบิกจ่ายจาก
งบประมาณแผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) มีวัตถุประสงค์เพื่อ
1) พัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดินของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) 2) ศึกษาประสิทธิภาพของคู่มือการเบิกจ่าย
ใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ
e-GP) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่พัสดุคณะ สถาบัน ศูนย์ จำนวน 15 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูล
จากการศึกษาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จัดทำแบบสอบถาม
สัมภาษณ์ และแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้คู่มือจากกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ได้พัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณ
แผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) ที่ประกอบด้วย ขั้นตอนการ
ปฏิบัติงาน และตัวอย่างในการบันทึกใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง

2. ประสิทธิภาพของการเบิกจ่ายก่อนการพัฒนาคู่มือผู้ที่มีปัญหาการเบิกจ่าย ร้อยละ 22.26 และหลังจากได้ใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น ผู้ที่มีปัญหาการเบิกจ่ายลดลงเหลือร้อยละ 10.63 และผู้ใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้นมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, SD = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: คู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ABSTRACT

This Research is aimed 1) to develop the manual for purchase order / hire by price agreement method through electronic government procurement system (e-GP) from the Budget of Nakhon Pathom Rajabhat University. 2) to study the efficiency of the manual for purchase order / hire by price agreement method through electronic government procurement system (e-GP) from the Budget of Nakhon Pathom Rajabhat University. The samples in this research were procurement officer of Nakhon Pathom Rajabhat University 15 persons. Collecting data by study Regulation of the Prime Minister the Procurement Act 1992, as amended, interviewing and questionnaire from the samples and use descriptive statistic include frequency, mean and standard deviation.

The research found that

1. Received Developed the manual for purchase order / hire by price agreement method through electronic government procurement system (e-GP) from the Budget of Nakhon Pathom Rajabhat University composed of procedure and examples of recording for purchase order / hire.

2. When compared the efficiency of disbursement before and after the manual was developed, it was found that the problem was reduced from 22.26% to 10.63%. And user the manual for purchase order / hire by price agreement method are satisfied in overall levels of "highest" ($\bar{X}$ = 4.53, SD = 0.52).

Keywords: Manual purchase order / hire by price, Nakhon Pathom Rajabhat University

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันงานพัสดุ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินงบประมาณรายได้ กำกับและควบคุมงบประมาณทั้งงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายได้ ให้เบิกจ่ายเป็นไปตามแผนงาน

ดังนั้น การบันทึกข้อมูลใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) เป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเป็นแนวทางการการบันทึกใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง ในระบบ e-GP ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่พัสดุ เพื่อให้เข้าใจเวลาจัดซื้อจัดจ้าง แล้วต้องเตรียมเอกสารของ บริษัท ห้างร้าน บุคคลธรรมดา เพื่อบันทึกใบสั่งซื้อส่งจ้าง ในระบบ e-GP ได้ถูกต้อง และลดการผิดพลาดเกี่ยวกับการระบุรหัสงบประมาณ แหล่งของเงิน บัญชีธนาคารเลขที่บัญชีธนาคาร

ตามที่กล่าวมาข้างต้น ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานใบสั่งซื้อส่งจ้าง คือ เจ้าหน้าที่พัสดุไม่มีข้อมูลผู้ขายหรือมีแต่อาจจะไม่ตรงกับข้อมูลที่มีอยู่ในระบบทำให้การบันทึกข้อมูลในใบสั่งซื้อ/ส่งจ้างเกิดความผิดพลาดในการบันทึก ชื่อธนาคาร บัญชีธนาคาร สาขาธนาคาร เลขที่บัญชีธนาคาร ไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้การเบิกจ่ายเงินล่าช้า จากประเด็นปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงคิดวิธีรวบรวมข้อมูลจากการตรวจสอบเอกสารการบันทึกใบสั่งซื้อส่งจ้าง ในระบบ e-GP มาวิเคราะห์ ออกแบบสร้างคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อส่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน สามารถเข้าใจระเบียบได้ง่าย และถูกต้องมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ที่สนใจบันทึกใบสั่งซื้อส่งจ้าง ในระบบ e-GP สามารถ

นำคู่มือไปใช้เป็นแนวทางในการบันทึกใบสั่งซื้อส่งจ้าง ในระบบ e-GP ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามระเบียบทางราชการ

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุผู้บันทึกใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 30 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุคณะสำนัก ศูนย์ สถาบัน ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย รวมจำนวน 15 คน

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ศึกษา ระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และสถิติการรับ - ส่งคืนใบสั่งซื้อ/ส่งจ้างของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ ก่อนการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้างตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2558 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2559 โดยการคำนวณค่าร้อยละ

2. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานโดยการสัมภาษณ์การจัดทำข้อมูลแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์สาเหตุหาแนวทางแก้ไข

3. นำข้อมูลที่ได้จากศึกษาข้อมูลพื้นฐานการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ และออกแบบพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP)

4. นำคู่มือที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

5. ประเมินประสิทธิภาพของคู่มือที่พัฒนาขึ้น และปรับปรุงแก้ไข

เครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ใช้การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ อาจารย์ หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่พัสดุ คณะ สถาบัน ศูนย์

1. แบบสัมภาษณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหา ระบบเครือข่าย เทคโนโลยีในการจัดทำใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง และข้อมูลหลักผู้ขาย โดยแบบสัมภาษณ์ และเมื่อนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า แบบสัมภาษณ์มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67

2. คู่มือการพัฒนาการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีการตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) ได้พัฒนามาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยคู่มือมีลักษณะเป็นเอกสารที่ประกอบด้วย ขั้นตอนการเพิ่มรายการสินค้าและบริการ โครงการจัดซื้อจัดจ้าง ขั้นตอนการทำงาน และตัวอย่างในการแนบการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง และได้้นำคู่มือที่พัฒนาไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า คู่มือมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67

3. แบบบันทึกสถิติการรับ - ส่งคืนใบสั่งซื้อ/สั่งจ้างของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัย จัดเก็บข้อมูลสถิติจากการตรวจสอบใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง แต่ละคณะ สำนัก สถาบัน ศูนย์ และประเมินผลการทดลองใช้ โดยเก็บสถิติการรับ - ส่งคืนใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง หลังใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น

4. แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตอนที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการข้อมูลทั่วไปของผู้ตรวจแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด และตอนที่ 2 มีลักษณะมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย

น้อยที่สุด โดยวัดความพึงพอใจด้านเนื้อหาของคู่มือฯ ด้านประโยชน์การนำไปใช้ และด้านรูปแบบของคู่มือ และได้ นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความตรงตามเนื้อหา Vroom (1970, p. 213)

ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยหรือตัวกลางเลขคณิต

$\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

N แทน จำนวนคนทั้งหมด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$SD = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวอย่าง

N แทน จำนวนข้อมูล หรือขนาดกลุ่มตัวอย่าง

(บุญชม ศรีสะอาด (2556))

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเนื่องจากคู่มือมีวัตถุประสงค์ชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย มีรายละเอียดค่าใช้จ่ายครบถ้วนทุกหมวด มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีคำอธิบายรายละเอียดขั้นตอนที่ถูกต้องและสามารถเข้าใจง่าย ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานได้ ช่วยสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันได้และช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ระบบ e-GP ซึ่งสอดคล้องกับ ถวัลย์ มาศจรัส (2538, หน้า 77 - 80) ที่อธิบายไว้ว่าคู่มือที่ดีควรเป็นคู่มือที่สามารถเข้าใจที่มาของคู่มือ อ่านง่าย หากเนื้อหาหายาก หรือเป็นคำทางด้านเทคนิค จำเป็นต้องหาคำที่สามารถสรุปและเข้าใจได้ด้วยประสบการณ์อย่างแจ่มแจ้งคิดก่อนเขียนเพื่อจัดเรียงถ้อยคำให้สอดคล้องกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เอกวุฒิ ไกรมาก (2541) ที่สรุปไว้ว่าการเขียนคู่มือที่ดีควรทำให้เข้าใจ และง่ายต่อการปฏิบัติงาน

การสรุปผลการวิจัยและประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP)” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) และ 2) ศึกษาประสิทธิภาพของคู่มือที่พัฒนาขึ้น

ผลการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้างกรณีซื้อด้วยวิธีการตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP)

1. ผลการรับ - ส่งคืนใบสั่งซื้อ/ส่งจ้างจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ผู้วิจัยเก็บสถิติของแต่ละหน่วยงานมีจำนวนรับและส่งคืนใบสั่งซื้อ/ส่งจ้างก่อนและหลังทดลองใช้คู่มือ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติการรับ - ส่งคืนใบสั่งซื้อ/ส่งจ้างของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

กิจกรรมหลัก	ก่อนการพัฒนาคู่มือ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2558 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2559			หลังทดลองใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น ตั้งแต่ วันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2559		
	ใบสั่งซื้อ/ ส่งจ้างที่รับ	ใบสั่งซื้อ/ ส่งจ้างส่งคืน	ร้อยละ	ใบสั่งซื้อ/ส่ง จ้างที่รับ	ใบสั่งซื้อ/ ส่งจ้างส่งคืน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	56	15	26.79	78	5	6.41
คณะวิทยาศาสตร์	83	32	38.55	36	3	8.33
คณะวิทยาการ	48	14	29.17	25	2	8.00
คณะพยาบาลศาสตร์	58	13	22.41	35	5	14.29
คณะมนุษยศาสตร์	68	11	16.18	40	4	10.00
สำนักงานอธิการบดี	550	85	15.45	110	8	7.27
สำนักวิทยบริการฯ	68	22	32.35	38	6	15.79
สถาบันภาษา	48	13	27.08	48	8	16.67

กิจกรรมหลัก	ก่อนการพัฒนาคู่มือ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2558 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2559			หลังทดลองใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น ตั้งแต่ วันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2559		
	ใบสั่งซื้อ/ ส่งจ้างที่รับ	ใบสั่งซื้อ/ ส่งจ้างส่งคืน	ร้อยละ	ใบสั่งซื้อ/ส่ง จ้างที่รับ	ใบสั่งซื้อ/ ส่งจ้างส่งคืน	ร้อยละ
สถาบันวิจัยและพัฒนา	125	36	28.00	78	10	12.82
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	55	17	30.91	39	5	12.82
รวม	1,159	258	22.26	527	56	10.63

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบก่อนการพัฒนาคู่มือและหลังทดลองใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น

กิจกรรมหลัก	ก่อนการพัฒนาคู่มือ	หลังทดลองใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น	ลดลง
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	26.79	6.41	20.38
คณะวิทยาศาสตร์	38.55	8.33	30.22
คณะวิทยาการ	29.17	8.00	21.17
คณะพยาบาลศาสตร์	22.41	14.29	8.12
คณะมนุษยศาสตร์	16.18	10.00	6.18
สำนักงานอธิการบดี	15.45	7.27	8.18
สำนักวิทยบริการฯ	32.35	15.79	16.56
สถาบันภาษา	27.08	16.67	10.41
สถาบันวิจัยและพัฒนา	28.00	12.82	15.18
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	30.91	12.82	18.09
เฉลี่ย	22.60	10.63	11.97

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพของการเบิกจ่ายก่อนการพัฒนาคู่มือผู้ใช้มีปัญหาการเบิกจ่ายร้อยละ 22.60 หลังทดลองใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้นร้อยละ 10.63 ผลต่างระหว่างก่อนการพัฒนาคู่มือและหลังทดลองใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น ร้อยละ 11.97

2. ผลการศึกษาศาภาพปัญหาการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจากจากบทสัมภาษณ์เชิงลึก

ประชากรส่วนใหญ่ไม่ทราบระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับพัสดุที่ใช้ในการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) เนื่องจากหลายสาเหตุ ได้แก่ แต่ละบุคคลมีภาระงานมากไม่ค่อยมีเวลาที่จะศึกษาระเบียบเพิ่มเติม ศึกษาแล้วแต่ขาดความเข้าใจ เนื่องจากไม่ได้ปฏิบัติงานบ่อยครั้ง และอยากให้ขั้นตอนในการ

ทำงานเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) โดยกำหนดให้เป็นลำดับรวมไปถึงตัวอย่างเอกสารที่ต้องใช้แนบกับฎีกา เป็นต้น

3. ผลการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP)

ในคู่มือฯ จะมีเนื้อหาประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) การเพิ่มรายการสินค้าและบริการ คือ เพิ่มรายการสินค้าและบริการ กำหนดคุณลักษณะเอง ค้นหาสินค้า การจัดซื้อ/จัดจ้าง จ้างเหมาบริการ เพิ่มรายการสินค้า กำหนดวิธีการจัดซื้อ/จัดจ้าง บันทึกข้อมูลการเพิ่มรายการสินค้าและบริการ 2) การเพิ่ม

โครงการจัดซื้อจัดจ้าง ประเภทการจัดหา เลือกพัสดุที่จัดหา เลือกปีงบประมาณ ชื่อโครงการ วิธีการพิจารณา รายการพิจารณา การเบิกจ่ายเงิน แหล่งของเงิน - เงินงบประมาณ ใสรหัสงบประมาณ และแหล่งของเงิน บันทึกข้อมูลการเพิ่มโครงการจัดซื้อจัดจ้าง 3) ขั้นตอนการทำงาน จัดทำรายงานขอซื้อขอจ้างและแต่งตั้งคณะกรรมการ ไปขั้นตอนบันทึกราคา ผู้เสนอราคา บันทึกราคาของผู้เสนอราคา เพิ่มรายชื่อผู้เสนอราคา ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ ใส่จำนวนเงินจัดทำร่างสัญญา เลือกใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง กำหนดวงเงินงานและการส่งมอบ วงเงินและรายละเอียดการชำระเงินกรอกข้อมูลผู้ขาย กดปุ่มตรวจสอบข้อมูล GFMS บันทึกข้อมูลการจัดทำร่างสัญญา ตรวจสอบ

หลักประกันสัญญาและจัดทำสัญญา ดำเนินการขั้นตอนต่อไป ข้อมูลสาระสำคัญในสัญญาเลือกรายละเอียด/แก้ไข นำข้อมูลแสดงบนเว็บไซต์ ดำเนินการขั้นตอนต่อไป และการบริหารสัญญา เลือกรายละเอียด/แก้ไข ส่งมอบงาน ตรวจรับงาน จัดทำเอกสารเบิกจ่าย สามารถเข้าใจได้ง่าย รูปแบบสวยงามน่าอ่าน

การประเมินความพึงพอใจการใช้คู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) ดังแสดงตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น

				(n=15)
ข้อความถามของแบบประเมินความพึงพอใจ		$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ด้านเนื้อหาของคู่มือฯ				
1. คู่มือมีวัตถุประสงค์ชัดเจน		4.40	0.72	มากที่สุด
2. คู่มืออ่านเข้าใจง่าย		4.53	0.57	มากที่สุด
3. คู่มือมีรายละเอียดค่าใช้จ่ายครบถ้วนทุกหมวด		4.53	0.57	มากที่สุด
4. คู่มือมีขั้นตอนที่ชัดเจน		4.43	0.62	มาก
5. คู่มือมีคำอธิบายรายละเอียดขั้นตอนที่ถูกต้อง		4.67	0.62	มากที่สุด
รวม		4.47	0.55	มาก
ด้านประโยชน์การนำไปใช้				
1. ท่านสามารถนำคู่มือไปใช้ในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้		4.63	0.55	มากที่สุด
2. คู่มือช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานได้		4.63	0.55	มากที่สุด
3. คู่มือช่วยสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันได้		4.67	0.60	มากที่สุด
4. คู่มือช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ระบบ e-GP		4.67	0.60	มากที่สุด
รวม		4.65	0.53	มากที่สุด
ด้านรูปแบบของคู่มือฯ				
1. รูปแบบสะดวกต่อการใช้งาน		4.50	0.63	มากที่สุด
2. การเรียบเรียงเนื้อหาเข้าใจง่าย		4.47	0.62	มาก
รวม		4.48	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.53	0.52	มากที่สุด

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ คู่มือการเบิกจ่ายที่พัฒนาขึ้น

ข้อคำถามของแบบประเมินความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหาของคู่มือฯ 1) คู่มือมีวัตถุประสงค์ชัดเจน 2) คู่มืออ่านเข้าใจง่าย 3) คู่มือมีรายละเอียดค่าใช้จ่ายครบถ้วนทั้งหมด 4) คู่มือมีขั้นตอนที่ชัดเจน 5) คู่มือมีคำอธิบายรายละเอียดขั้นตอนที่ถูกต้อง รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.55$) ด้านประโยชน์การนำไปใช้ 1) ท่านสามารถนำคู่มือไปใช้ในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้ 2) คู่มือช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานได้ 3) คู่มือช่วยสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันได้ 4) คู่มือช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ระบบ e-GP รวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $SD = 0.53$) ด้านรูปแบบของคู่มือฯ 1) รูปแบบสะดวกต่อการใช้งาน 2) การเรียบเรียงเนื้อหาเข้าใจง่าย รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.60$) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.52$)

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ด้านการพัฒนา

1. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่พัสดุที่บันทึกข้อมูลใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง ในระบบ e-GP สามารถบันทึกข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว ตามระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างได้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม

2. เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถลดระยะเวลาการบันทึกข้อมูลใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง ในระบบ e-GP จำนวนที่มากครั้งลง ประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้

ด้านผลผลิต

1. ได้คู่มือการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) ไปใช้เป็นแนวทางในการบันทึกใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง ในระบบ e-GP

2. ได้ผลงานเผยแพร่ในเวทีวิชาการ จำนวน 1 เรื่อง

หน่วยงานที่นำผลงานไปใช้ประโยชน์

1. คณะ ศูนย์ สำนัก สถาบัน และหน่วยงานต่าง ๆ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2. งานพัสดุ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานในด้านการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) ซึ่งในคู่มือควรระบุถึงวัตถุประสงค์ และควรมีรูปแบบสวยงาม อ่านเข้าใจง่าย อีกทั้งยังต้องมีข้อมูลละเอียดครบถ้วน มีการอธิบายรายละเอียดแต่ละขั้นตอน รวมไปถึงต้องมีตัวอย่างเอกสารต่างๆ ที่ต้องใช้ทั้งหมดในการเบิกจ่ายใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP)

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคู่มือฯ ดังนี้

1. คู่มือควรทำเป็นเล่มขนาดพกพา (A5) เพื่อสะดวกต่อการพกพา

2. ควรจัดพิมพ์เล่มคู่มือแจกหน่วยงาน
ทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

3. ควรมีไฟล์คู่มือสำหรับให้ดาวน์โหลด
ได้

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. พัฒนาคู่มือฯ เมื่อมีกฎ ระเบียบฯ
ใหม่ๆ ประกาศออกมา

2. ควรมีการศึกษาพัฒนาในเรื่องคู่มือ
การเบิกจ่ายฯ ในระบบ GFMS ระบบของ
กรมบัญชีกลางต่อไปเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติของ
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่าย
ใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง กรณีซื้อด้วยวิธีตกลงราคา และ
เบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน ของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ
e-GP) ประจำปีงบประมาณ 2559 สำเร็จตาม
วัตถุประสงค์ได้ ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ
รองศาสตราจารย์ไสร็จ ภายบริบูรณ์ อาจารย์ ดร.
วิรัตน์ ปิ่นแก้ว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์
แสงเลิศอุทัย อาจารย์ ขนิษฐา แซ่ลิ้ม คุณพรทิพา
ด้วงพิบูลย์ คุณอารีรัตน์ บุตรแก้ว คณะกรรมการ
กองทุนเพื่อการวิจัยทุกท่าน เจ้าหน้าที่คณะทุกคน
เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา เจ้าหน้าที่สำนัก
คอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี
เจ้าหน้าที่สำนักศิลปะและวัฒนธรรมที่ช่วยสนับสนุน
ข้อมูล และแนะนำในการดำเนินการวิจัยมาโดยตลอด

ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญที่ให้
ข้อเสนอแนะที่ดีเพื่อให้รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
ถูกต้องและมีคุณภาพตามหลักวิชาการ

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐมที่สนับสนุนทุนสำหรับการทำวิจัยและ
ให้โอกาสผู้วิจัยในการพัฒนาและแสวงหาความรู้ที่
เป็นประโยชน์ จนการจัดทำงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไป
ได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

สำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า
ด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง ขั้นตอน
วิธีปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลง
ราคา พ.ศ.2559

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น.

กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ถวัลย์ มาศจรัส. (2538). ตำราและเอกสารวิชาการ
แนวการเขียนและบริหารโครงการรวม
บทความและคำบรรยาย. กรุงเทพฯ: คณะ
ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกวุฒิ ไกรมาก. (2541). การสร้างคู่มือ ในการจัดหา
และใช้ประโยชน์วิทยากรท้องถิ่นสอนวิชา
ช่างอุตสาหกรรม ในโรงเรียนมัธยมศึกษา
กรมสามัญศึกษา. ปริญญาโทบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, นครนายก.

Vroom, W. H. (1970). *Work and motivation*. New
York: John Wiley and Sons.



Mahidol University
Wisdom of the Land



Mahidol R2R e-Journal

คณะทำงานกองบรรณาธิการวารสาร Mahidol R2R e-Journal

ด้านบริหารและจัดการ

จริยา ปัญญา

สททวรรณ พูลเพิ่ม

ปิยนุช รัตนกุล

เบญจมาศ มะหมัดกุล

สุภัทรา บุตย์เมืองปัก

ด้านเทคนิคและออกแบบสิ่งพิมพ์ดิจิทัล

ศิริชาติ วรรณสวาท

สุขุมมากรณ์ ก้อนสมบัติ