



MAHASARAKHAM
UNIVERSITY

วารสาร
สารคาม
S A R A K H A M J O U R N A L
M A H A S A R A K H A M U N I V E R S I T Y

ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม - มิถุนายน 2557 ISSN 1906-893X

MMS
J

วารสารสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2557 ISSN : 1906-893X

เจ้าของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิชาการ งานวิจัยและองค์ความรู้ที่เป็น Best practice ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาสถาบัน เป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงวิชาการ ของนักวิจัยสายสนับสนุนและสายวิชาการ โดยมีขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ท้ายเรือคำ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ ปั้นน้อม

รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาธ เนื่องเฉลิม

รองศาสตราจารย์สิทธิพร ภิรมย์รื่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมพ์ลสิทธิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม นาคอ้าย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราพจน์ พรหมสัตยพรต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอื้อมพร หลินเจริญ

อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปาณางษ์

อาจารย์ ดร.ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า

อาจารย์ ดร.เทิดศักดิ์ สุพันธ์

อาจารย์ ดร.นำผึ้ง อินทะเนตร

อาจารย์ ดร.บัณฑิตา อินสมบัติ

อาจารย์ ดร.สิริศักดิ์ อาจิวชัย

อาจารย์ ดร.เสกสรรค์ ทองคำบรรจง

Mr. Paul Alexander Dulfer

นางฉวีวรรณ อรรคเศรฐ์รุ่ง

เลขานุการ

นางสาวพัทตร์วิไล จันทร์ลอย

ผู้ช่วยเลขานุการ

นางพิชชา โชติวรรณกุล

นางจิราวัฒน์ ภูสีฤทธิ์

สำนักกองบรรณาธิการ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

โทรศัพท์ 0-4375-4416 ภายใน 1754

ราคาปก ฉบับละ 170 บาท

ราคาสมาชิก รายปี 2 ฉบับ 300 บาท, รายสองปี 4 ฉบับ 550 บาท

บรรณาธิการ

วารสารสาระคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์โดยได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับจากนักวิจัยสายสนับสนุนรวมถึงนักวิชาการ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั่วประเทศที่ได้ส่งบทความวิจัยและบทความวิชาการมาตีพิมพ์ ซึ่งบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ซึ่งทำให้วารสารสาระคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีมาตรฐานดียิ่งขึ้น วารสารสาระคามฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัยจำนวน 6 บทความ และเป็นผลงานจากนักวิจัยสายสนับสนุนทั้ง 5 บทความ แบ่งเป็นบทความจากนักวิจัยภายนอก 1 บทความ บทความภายใน 4 บทความ และผลงานของบุคลากรสายวิชาการภายในมหาวิทยาลัยอีกหนึ่งบทความ

วารสารสาระคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยินดีต้อนรับบทความวิจัยและบทความวิชาการของบุคลากร นักวิจัยสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กองบรรณาธิการเปิดกว้างและพร้อมต้อนรับต้นฉบับของท่านในทุกสาขาวิชาและวิทยาการที่เกี่ยวข้อง วารสารสาระคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยินดีที่ได้เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานหรือบทความที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและวงการศึกษาต่อไป

สารบัญ

กลวิธีการบริหารองค์การขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่ โดยบูรณาการการประชุมเช้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2549 – 2553.....	7
<i>อุราภรณ์ ยาตรา</i> Strategies Management of small newly established organization by integration of morning meetings and mini exercise (3M) : A case study, in Faculty of Medicine, Mahasarakham University during 2006 – 2010 <i>Uraporn Yatra</i>	
การจัดการเรียนรู้วิชากฎหมายในชีวิตประจำวัน ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพ.....	17
<i>อมรรัตน์ อริยะชัยประดิษฐ์ นิ่มหนู</i> The Learning Management of Law in Daily Life’s Mahasarakham University to be Effective. <i>Amonrat Ariyachapradit Nimnoo</i>	
การพัฒนาระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.....	35
<i>สุวรรณา บุเหลา, สุกดา ทิพย์ประเสริฐ, พิชามณูชัช สินลาลับ, ฉัตรดนัย พยัคฆพงษ์</i> The Development of Service System through the Internet of Computer Center, Nakhon Ratchasima Rajabhat University. <i>Suwanna Bulao, Suda Tipprasert, Pichamon Sinlalab, Chatdanai Payakkapong</i>	

การพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม
คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม..... 52
สายทอง ปัญญาทิพย์

**The Participatory Development for the Office Supply Management,
Faculty of Informatics, Mahasarakham University**

Saithong Panyatip

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม..... 76

ศศิธร นุชิต, อรทัย มัครมย์

**Expectation of Service Receivers About the Service Quality
of Office Mahasarakham University.**

Sasithorn Nuchit, Orathai Makkarom

ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม..... 88

คณิงนิตย์ สายสิงห์, อนิรุทธ์ สายสิงห์

**Social Responsibilities of Supporting Personnel
Mahasarakham University.**

Kanuengnit Saiysing, Anirut Saiysing

**กลวิธีการบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการ
การประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) กรณีศึกษา
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2549 – 2553**
**Strategies Management of small newly established
organization by integration of morning meetings and
mini exercise (3M) : A case study, in Faculty of Medicine,
Mahasarakham University during 2006 – 2010**

อุราภรณ์ ยাত্রา
Uraporn Yatra

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากลวิธีการบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2549 – 2553 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในช่วงการดำเนินงาน พ.ศ. 2549 – 2553 ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการศึกษากลวิธีการบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) คณะแพทยศาสตร์ มีกิจกรรมที่สำคัญคือ 1.1) การประชุมผู้บริหารและหัวหน้างานทุกเช้าวันจันทร์ พุธ และศุกร์ เวลา 08.30 – 10.00 น. เพื่อติดตามงานและแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ

1.2) การออกกำลังกายหลังประชุม อย่างน้อย 15 นาที 2) ผลการศึกษาผลการดำเนินงานของคณะแพทยศาสตร์ พ.ศ. 2549-2553 พบว่า ผลการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ 2.1) ด้านการจัดการเรียนการสอน 2.2) ด้านการวิจัย 2.3) ด้านการให้บริการสุขภาพ 2.4) ด้านการบริหารจัดการ และ 2.5) ด้านการประกันคุณภาพ ผลการดำเนินงานดังกล่าวนับว่าประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ผลกระทบทางบวกที่เกิดขึ้นจากการนำกลวิธีบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) คณะแพทยศาสตร์ ไปใช้ที่สำคัญคือ ทำให้การดำเนินงานของคณะแพทยศาสตร์มีความก้าวหน้า และเป็นที่ยอมรับจากสังคมและชุมชนมากขึ้น 3) ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่า จุดเด่นของกลวิธีบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์ คือ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีโอกาสมาพบปะกันมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงานดีขึ้น การบริหารงานมีความคล่องตัว การวางแผนและการนำนโยบายไปปฏิบัติรวดเร็ว การรายงานผลการดำเนินงานรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ทันเวลา มีการกำกับติดตามงานด้านต่างๆ รวมทั้งด้านงบประมาณอย่างใกล้ชิด อีกทั้งบุคลากรได้ออกกำลังกายเพื่อกระตุ้นให้ระบบการทำงานต่างๆ ของร่างกาย ผ่อนคลายความตึงเครียดก่อนการทำงานให้เพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : กลวิธีบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M)

Abstract

This research aims to study strategic management of small newly established organization by integration of morning meeting and mini exercise (3M) A case study, in Faculty of Medicine, Mahasarakham University during 2006 – 2010 by analyzing data from a study document. Content analysis and Interviews with stakeholders, including administrative personnel during 2006

– 2010. The results showed that: 1) Results of a study of small enterprise management strategies established by integrating the meeting participants with exercise (3M), Faculty of Medicine. There is significant activity 1.1) Conference of administrators and supervisors take place every monday, wednesday and friday at 08.30 - 10.00 am to follow up and resolve their problems. 1.2) Exercise after meeting for at least 15 minutes. 2) The study results for the year 2006 - 2010 of the Faculty of Medicine, found that the performance achievement of the objectives set is. 2.1) On the management of teaching and learning. 2.2) The research. 2.3) On the health services. 2.4) On the management and 2.5) On the quality assurance. Performance was such a successful, in addition on the positive impacts arising from the introduction of management strategies for small organization founded by a breakfast meeting with Integrated Exercise (3M), Faculty of Medicine. The keys are to make the operation of the Faculty of Medicine progress, and accept by society and the greater community. 3) Study the opinions of those involved were the success of small organization founded by the integration of a breakfast meeting with the exercise (3M), For medical education is the administrative and these involved have the opportunity to meet together. The relationship between management and associates will be better. The administration will be about to streamlined the Planning and policy implementation quickly. Reported operating results will be quickly. Resolved issues in a timely manner. Every will be monitored closely, including the budget. The staff at workout will have stimulation on the functions of the body, relax, decrease tension to increase efficiency at work even more.

Keyword : Strategies Management of small newly established organization by integration of morning meetings and mini exercise (3M)

บทนำ

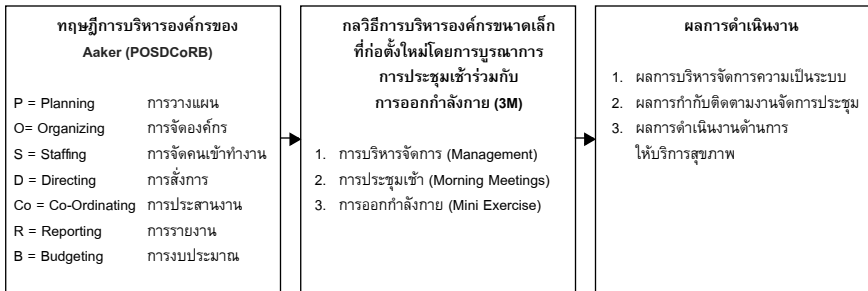
ปัจจุบันได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านโครงสร้างการเมือง ระบบเศรษฐกิจ สังคม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร และค่านิยมวัฒนธรรมโลกร่วมกับกระแส โลกาภิวัตน์ที่ก่อให้เกิดโลกไร้พรมแดน กระตุ้นให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทำให้วิถีคิดและวิธีการบริหารจัดการจะต้องปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงให้ทันกับโลกธุรกิจในปัจจุบัน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรทุกองค์กรจะต้องตระหนักและเห็นความสำคัญในด้านการบริหารจัดการ อันได้แก่ การพัฒนาองค์กร การพัฒนางาน การสนับสนุนองค์กร และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายในองค์กรให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (ธนิษฐา ชิวพัฒน์พันธ์. 2546 : 3) การพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหาก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงพร้อมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมมากขึ้นอีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการปรับตัวขององค์กรได้อย่างรวดเร็วและอยู่รอดได้ (ขจรศักดิ์

หาญณรงค์. 2550 : 2) ในฐานะผู้นำองค์กรที่ต้องบริหารหน่วยงานเพื่อสร้างทีมงานใหม่ สำหรับการผลิตบุคลากรสาขาแพทยศาสตร์ แพทย์แผนไทยประยุกต์ เวชกิจฉุกเฉิน และปรัชญาดุษฎีวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะบดีคนแรกของคณะได้ใช้ประสบการณ์การบริหาร เพื่อให้เกิดผลประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด จากทรัพยากรที่จำกัด แม้ว่าภารกิจยังไม่บรรลุในทุกๆ ด้านแต่ช่วงเวลา 5 ปี ของการบริหารท่ามกลางความขาดแคลน เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะโรงเรียนแพทย์ที่อยู่ต่างจังหวัดของเมืองไทยล้วนมีอุปสรรคให้ต้องฟันฝ่าไปแฉกเช่นเดียวกันทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นเวลาในอดีตหรือปัจจุบัน ตัวอย่างการบริหารงานที่คณะบดีคณะแพทยศาสตร์คนแรก (ศาสตราจารย์นายแพทย์สมพร โปธินาม) ซึ่งใช้กลวิธีการประชุมบุคลากรระดับหัวหน้างานทุกเช้าวันจันทร์ พุธ ศุกร์ และออกกำลังหลังการประชุมตลอดช่วงเวลา 5 ปีเศษ ระหว่าง พ.ศ. 2549 -2553 เป็นเรื่องที่น่าศึกษาถึงผลกระทบในด้านต่างๆ เพื่อจะได้บันทึกไว้ในประวัติศาสตร์หน้าหนึ่งของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กรอบแนวคิดในการศึกษาเอกสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยกลวิธีบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) ของคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และจากความมุ่งหมายของการวิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลวิธีบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) ของคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน พ.ศ. 2549 – 2553 ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อกลวิธีบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) ของคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Informal interview) คือ ผู้บริหารจำนวน 3 คน และบุคลากร จำนวน 7 คน โดยใช้เวลาประมาณคนละ 20 – 30 นาที
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 แบบศึกษาเอกสาร ซึ่งเป็นแบบบันทึกข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและหลักฐานที่มีการบันทึกไว้ตามสภาพปกติ
 - 2.2 แบบสัมภาษณ์ การดำเนินงานและความคิดเห็นของผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

3.1 ศึกษาเอกสาร (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ของอาจารย์นายแพทย์วิทยา จารุพูนผล ที่บันทึกไว้ตลอด 4 ปี เอกสารการจดบันทึกการประชุมของฝ่ายเลขานุการประชุม และเอกสารที่เกี่ยวข้องจากบุคคลหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลจะได้เกี่ยวกับผลการดำเนินงาน รูปแบบการจัดประชุม จำนวนผู้เข้าประชุม การแก้ไขปัญหาของการดำเนินงานต่าง ๆ

3.2 จัดทำร่างแบบสัมภาษณ์ การดำเนินงาน และความคิดเห็นของ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีประเด็น ดังนี้ 1) รูปแบบของการดำเนินงานเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร 2) ความถี่ของการดำเนินงาน เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร 3) จุดเด่นและจุดด้อยของการดำเนินงาน มีอะไรบ้าง 4) บทบาทหน้าที่และการเสนอความคิดเห็น เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร และ 5) ผลกระทบของการดำเนินงานมีอะไรบ้าง เป็นต้น

3.3 แบบสัมภาษณ์ เสนอ อาจารย์นายแพทย์วิทยา จารุพูนผล เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นตีความหมาย เชื่อมโยงความสัมพันธ์ ลดทอนข้อมูล สกัดสาระ และสร้างข้อสรุป โดยยึดหลักการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปโดยการจำแนกชนิดข้อมูลแบบไม่ใช้ทฤษฎี (Typological Analytic) และจำแนกข้อมูลที่วิเคราะห์ตามความเหมาะสมของข้อมูล โดยจำแนกข้อมูลชนิดต่างๆ ก่อนแล้วพิจารณาความสัมพันธ์ของข้อมูล อธิบายถึงความสัมพันธ์ และสาเหตุของปรากฏการณ์ โดยยึดกรอบแนวคิดในการศึกษา เอกสารเป็นหลักสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. เอกสารการจดบันทึกการประชุมของอาจารย์ นายแพทย์วิทยา จารุพูนผล รองคณบดีฝ่ายบริหารในขณะนั้น ตั้งแต่ปี 2549 – 2553
2. เอกสารการจดบันทึกการประชุมของฝ่ายเลขานุการประชุม
3. รายงานประจำปี 2549-2553 ของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
4. เอกสารและรูปภาพที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของคณะแพทยศาสตร์

5. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีต่อกลวิธีบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่

6. การสังเคราะห์ข้อมูลและศึกษาเอกสารแต่ละเรื่องอย่างละเอียดโดยวิธี Content Analysis เพื่อทำความเข้าใจและนำความรู้มาวิเคราะห์ สรุปเป็นประเด็นแล้วตรวจสอบประเด็นข้อสรุป

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

การบริหารงานโดยใช้กลวิธีบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่ โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) พ.ศ. 2549 – 2553 ถือว่าเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่ทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างมาก สำหรับคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ก่อตั้งใหม่ สรุปผลดังนี้

5.1 ผลการศึกษากลวิธีการบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) คณะแพทยศาสตร์ พบว่ามีกิจกรรมที่สำคัญคือ 1) การประชุมผู้บริหารและหัวหน้างานทุกเช้าวันจันทร์ พุธ และศุกร์ เวลา 08.30 –

10.00 น. เพื่อติดตามงานและแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ 2) การออกกำลังกายหลังประชุม อย่างน้อย 15 นาที กิจกรรมเหล่านี้ผู้บริหารได้ประยุกต์จากแนวคิดของ Aaker (POSDCoRB) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mansar และ Rejiers (2005 : 457 – 471) ซึ่งได้ศึกษาการออกแบบกระบวนการบริหารจัดการจัดการแบบใหม่ด้วยการบริหารจัดการที่เป็นเลิศและการประเมินคุณภาพการออกแบบการแก้ไขปัญหาที่สัมฤทธิ์ผล

5.2 ผลการศึกษาผลการดำเนินงานของคณะแพทยศาสตร์ พ.ศ. 2549-2553 ที่เป็นผลของการนำกลวิธีการบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) คณะแพทยศาสตร์ ไปใช้ พบว่า ผลการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ 1) ด้านการจัดการเรียนการสอน 2) ด้านการวิจัย 3) ด้านการให้บริการสุขภาพ 4) ด้านการบริหารจัดการ และ 5) ด้านการประกันคุณภาพ ผลการดำเนินงานดังกล่าว นับว่าประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ผลกระทบทางบวกที่เกิดขึ้นจากการนำกลวิธีการบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) คณะ

แพทยศาสตร์ ไปใช้ที่สำคัญคือ ทำให้ การดำเนินงานของคณะแพทยศาสตร์ มีความก้าวหน้า และเป็นที่ยอมรับจาก สังคมและชุมชนมากขึ้น ดังจะเห็นได้จาก ภายหลังจากการบริหารงานของคณะ ผู้บริหารนี้แล้วได้ทำให้เกิดผลกระทบที่ ตามมาคือ 1) ด้านการจัดการเรียนการ สอน มีหลักสูตรใหม่เพิ่มขึ้น 3 หลักสูตร แยกเป็นปริญญาตรี 2 หลักสูตร และ ปริญญาเอก 1 หลักสูตร มีจำนวนนิสิต คงอยู่เพิ่มขึ้น 245 คน มีผู้สำเร็จการ ศึกษาเพิ่มขึ้น 187 คน 2) ด้านงาน วิจัย ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยภายใน และภายนอกอย่างต่อเนื่องและเพิ่ม ขึ้น 3) ด้านการให้บริการสุขภาพ โดย ศูนย์บริการทางการแพทย์ มีผู้มาใช้ บริการเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ โดยสิทธิ เบิกจ่ายตรง มี 6,511 คน และประกัน สุขภาพถ้วนหน้า UCS นิสิต จำนวน 4,908 ราย ศูนย์บริการแพทย์แผนไทย ประยุกต์ มีผู้ใช้บริการลดลงจากปีที่ผ่าน มา จำนวน 2,518 ราย และสถานผลิต ยาและผลิตภัณฑ์ มีสถิติการผลิตเพิ่ม ขึ้นทุกปีตามลำดับ 4) ด้านการบริหาร จัดการ บุคลากรเพิ่มขึ้นจำนวน 104 คน งบประมาณได้รับการจัดสรรเพิ่มขึ้น ร้อยละ 43.60 และมีเงินสะสมเพิ่มขึ้น ร้อยละ 6.47 และ 5) ด้านการประกัน

คุณภาพ การประเมินคุณภาพภายใน (QA) ดีขึ้นตามลำดับ และการประเมิน ผลการปฏิบัติราชการ (ก.พ.ร.) ดีขึ้น ตามลำดับ

5.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่า จุดเด่นของ กลวิธีบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้ง ใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้าร่วม กับการออกกำลังกาย (3M) กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์ คือ ผู้บริหารและผู้ มีส่วนเกี่ยวข้องมีโอกาสมาพบปะกัน มากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร กับผู้ร่วมงานดีขึ้น การบริหารงานมี ความคล่องตัว การวางแผนและการนำ นโยบายไปปฏิบัติรวดเร็ว การรายงาน ผลการดำเนินงานรวดเร็ว แก้ไขปัญหา ได้ทันเวลา มีการกำกับติดตามงานด้าน ต่างๆ รวมทั้งด้านงบประมาณอย่างใกล้ชิด อีกทั้งบุคลากรได้ออกกำลังกาย เพื่อ กระตุ้นให้ระบบการทำงานต่างๆ ของ ร่างกาย ผ่อนคลายความตึงเครียดก่อน การทำงานให้เพิ่มประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามกลวิธีบริหารองค์กร ขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการ การประชุมเข้าร่วมกับการออกกำลัง กาย (3M) ก็มีจุดด้อยคือ การประชุม บางครั้งใช้ระยะเวลานานเกินควร โดย

ใช้เวลาประมาณ 08.30 – 11.00 น. และ การประชุมบ่อยเกินไป ซึ่งประชุมทุกเช้า จันทร์ พุธ และศุกร์ ทำให้บุคลากรไม่มี เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เนื่องจากมี จำนวนบุคลากรน้อยแต่ภาระงานมีมาก และเป็นงานเร่งด่วน รวมทั้งบุคลากร ไม่เข้าประชุมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้การประชุม บางครั้งบางเรื่องไม่ได้ข้อสรุปใน คราวประชุมนั้น

ข้อเสนอแนะ

กลวิธีบริหารองค์กรขนาดเล็กที่ก่อตั้งใหม่โดยบูรณาการการประชุมเข้า ร่วมกับการออกกำลังกาย (3M) กรณี ศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ช่วยให้ผลการดำเนินงาน ดีขึ้นทุกด้าน และเกิดผลดีมากกว่า ผลเสีย ดังนั้น ควรมีการประชุมเข้า ระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานอย่าง ต่อเนื่อง แต่อาจกำหนดการประชุมให้ เหลือสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง เพื่อติดตาม งานทุกด้าน อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันเวลา การสร้างความ เข้าใจในนโยบายและเป้าหมายของ ผู้บริหารให้เกิดความเข้าใจเป็นไปใน

ทิศทางเดียวกัน โดยมีการสร้างแรง จูงใจในการทำงาน สร้างความสัมพันธ์ อันดีภายในองค์กร ส่งเสริมให้มี การทำงานเป็นทีม เพื่อปรับปรุงให้ผลการ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจน สามารถวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค สามารถแข่งขันกับคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยอื่นๆ ในประเทศไทยได้

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ นายแพทย์สมพร โปธินาม คณบดี คณะแพทยศาสตร์ อาจารย์นายแพทย์ วิทยา จารุพูนผล รองคณบดีฝ่าย บริหารขณะนั้น สำหรับข้อมูลเอกสาร การจดบันทึกการประชุมและการให้ คำปรึกษาการวิจัยในครั้งนี้ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการวิจัย รวมทั้งขอขอบพระคุณ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ที่ให้การสนับสนุน งบประมาณในการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2550). "การพัฒนาองค์กร" เอกสารการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนัชฐา ชิวพัฒนพันธ์. (2546). การบัญชีการเงิน. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ. วิทยา จารุพูนผล. (2549-2553). เอกสารการจดบันทึกการประชุมของฝ่ายเลขานุการ ประชุม. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รายงานประจำปี 2549 - 2553 ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aakey, A.David. (1998). *Strategic Marker Management in Strategic Marker Management*. 5th ed. New York : John Wiley and Sons Incm.

การจัดการเรียนรัฐวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันของมหาวิทยาลัย มหาสารคามให้มีประสิทธิภาพ

The Learning Management of Law in Daily Life's Mahasarakham University to be Effective.

อมรรัตน์ อริยะชัยประดิษฐ์ นิมหนู¹
Amonrat Ariyachaipradit Nimnoo¹

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการเรียนรัฐวิชา
กฎหมายในชีวิตประจำวันและ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการเรียนรัฐวิชา
กฎหมายในชีวิตประจำวันให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการ
วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งนำทฤษฎีและแนวการ
เรียนรู้ แนวคิดหลักปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอน แนวคิดการพัฒนาการเรียน
การสอนในระดับอุดมศึกษา และงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเรียน
ประกอบกับข้อมูลของการศึกษาวิชาศึกษาทั่วไปในมหาวิทยาลัยมหาสารคามมา
เป็นกรอบในการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า วิชากฎหมายในชีวิตประจำวันมีหลายกลุ่มเรียนและอาจารย์
ผู้สอนหลายคน ซึ่งการเรียนรัฐวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษา
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะของกฎหมาย สามารถเข้าใจ และอธิบายความสัมพันธ์
ของกฎหมายกับจารีตประเพณี พร้อมทั้งวิถีชีวิตไทย เพื่อให้บัณฑิตสามารถวิเคราะห์
ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย และสามารถนำเสนอแนะวิธีการ หรือแนวทาง

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Assistant Professor, Mahasarakham University

แก้ไขโดยใช้กฎหมายที่มีอยู่ได้ในเบื้องต้นตามรายละเอียดของประมวลรายวิชา ซึ่งผู้สอนได้ทำการบรรยายโดยแบ่งเป็นบทต่างๆ เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจในความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ ประกอบกับมีการกำหนดให้นิสิตทำรายงานเดี่ยวและกลุ่ม แต่ปรากฏว่ามีจำนวนชั่วโมงในการบรรยายเพียง 30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาเท่านั้น จึงเห็นได้ว่าตามประมวลรายวิชา ได้มีการกำหนดกรอบการพัฒนาการเรียนรู้อให้มีประสิทธิภาพอยู่แล้วในเบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาและทฤษฎีแนวการเรียนรู้ กล่าวคือ มีความสอดคล้องตามหลักการเรียนรู้แนวพฤติกรรมนิยม (Behaviorist orientation) และหลักการเรียนรู้แนวมนุษยนิยม (Humanist orientation) ที่กล่าวถึงการเรียนรู้อว่ามีอิทธิพลต่อการศึกษา สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งกำหนดให้ผู้สอนมีบทบาทในการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม ส่งเสริมให้ผู้เรียนเข้าใจตนเอง อีกทั้ง การกำหนดให้นิสิตทำรายงานเดี่ยวและกลุ่มตามประเด็นปัญหาทางสังคมที่นิสิตสนใจประกอบกับหลักกฎหมายที่ได้ศึกษา พบว่ามีความสอดคล้องกับการเรียนรู้แนวพุทธิปัญญาด้วย (Cognitive orientation) ที่สนับสนุนการเรียนรู้ที่เกิดจากการค้นพบความรู้ด้วยตนเอง (discovery approach) และสอดคล้องกับทฤษฎีประมวลผลข้อมูล (Information processing theory) โดยเชื่อว่าผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการควบคุมกำกับการเรียนรู้ของตนเอง (self-regulation) มีความรู้เกี่ยวกับความรู้ความสามารถของตนเองนอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับหลักแนวคิดหลักปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอนของ Arthur Chickering and Zelda F. Gamson และสอดคล้องกับหลักการพัฒนาการเรียนรู้อขั้นสูงของ Thomas Anthony Angelo ซึ่งเน้นให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนในชั้นเรียน (encouragement contacts between student and faculty) อันเป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษา

แต่ด้านการเรียนการสอนนั้นไม่สอดคล้องกับแนวคิดหลักปฏิบัติที่ดีที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อบทบาทและพฤติกรรมใหม่ และหน้าที่สำคัญของผู้สอนคือ แสดงตัวอย่างหรือเป็นต้นแบบ อีกทั้งให้ผู้เรียนมีบทบาทเชิงรุกในกระบวนการเรียนรู้และรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเองจากปัญหาจริง กล่าวคือ เนื้อหาการสอนรายวิชานี้มีค่อนข้างมาก แต่มีจำนวนชั่วโมงในการบรรยายที่จำกัด จึงไม่สามารถมีชั่วโมงในการฝึกงาน หรือการเข้าถึงบทบาทสมมุติในกระบวนการพิจารณาตีความต่างๆ และไม่

สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีทางการสอนของ Pat Burke Guild ที่กล่าวว่าผู้สอนควรทำวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานสอนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงการเรียนรู้ในชั้นเรียนกับการเรียนรู้นอกชั้นเรียน

ดังนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงสามารถเป็นแนวทางให้กับสำนักศึกษาทั่วไปหรืออาจารย์ผู้สอนที่อยู่ในระหว่างการปรับปรุงหลักสูตรหรือรายวิชาวิชาศึกษากฎหมายในชีวิตประจำวันเพื่อพัฒนาการเรียนรู้นักศึกษาวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ : การเรียนรู้, กฎหมายในชีวิตประจำวัน, ปัญหาการเรียนรู้นักศึกษา, แนวทางการแก้ไขปัญหา

ABSTRACT

The research aims to study the learning management of law in daily life, approaches to solving of law in daily life. The researcher used qualitative research methods by analyzing data from documentary research. It have applied the theories and concepts learned, concept of best practice in teaching and learning, concepts to improve learning and teaching in higher education and documents related to learning and the educational backgrounds of general education in Mahasarakham University as a framework for the study.

The results showed that the law in daily life basis with multiple classes and multiple instructors. The learning of law in everyday life purpose is to study the introduction to the nature of law, relationship of the customary law and Thai lifestyle. So that students can analyze social problems that occur on campus and there can offer suggestions to the existing laws in a introduction to the details of the course syllabus. The instructor has conducted lectures divided into various chapters. it were maked easier to understand the basic knowledge about various laws. In addition, students are assigned to individual and group

reports. But it turns out that there are only 30 hours in lecture hours per semester only. It has been seen that the course syllabus provides a framework for learning to be effective already in the Introduction. This is consistent with the idea of teaching in higher education and theories of learning that is consistent with the principles learned as Behaviorist orientation and learning principles as Humanist orientation mentioned classes know how to influence the study. Behavior change, which requires that instructors have a role in encouraging the students to develop a holistic way. Encourage learners to understand their own The designated student reporting individual and group-based issues, social issues the student's interest and the law has revealed that they are consistent with learning about Cognitive orientation, Discovery And Information processing theory by the belief that students play an important role in the regulation of self-directed learning. Self-regulation is knowledgeable about their abilities are. Also consistent with the concept of good practice in the teaching of Arthur Chickening and Zelda F. Gamson and in accordance with the principles advanced learning of Thomas Anthony Angelo, which encouragement contacts between student and faculty as a major factor in the study.

But the learning management is not consistent with the concept of best practice to support the roles and learn new behaviors. And important function of the teacher is. Preview or prototype Moreover, the students take an active role in the learning process and take responsibility for their own learning of the course content is a real problem that is quite a lot. So there are limited hours in the lecture to training or access a different role in the judicial process and not in line with best practice the teachings of Pat Burke Guild, said a teacher should do action research in the classroom to improve teaching practice continues which is linked to learning in the classroom with learning outside the classroom.

Therefore, this study may be an approach to the study or the instructor during the course or it is improve the learning management law in daily life to be efficiency

Keywords: Learning, Law in Daily Life, Solution

บทนำ

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาถือว่าเป็นการศึกษาในระดับที่สำคัญ เพราะเป็นการศึกษาที่เตรียมบุคคลเข้าสู่อาชีพ โดยเฉพาะบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกมาจะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะตามที่เจ้าของสถานที่ประกอบกิจการและสังคมยอมรับ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งพยายามทุกวิถีทางที่จะให้นิสิตนักศึกษาของตนมีคุณภาพ และแม้ว่าการพัฒนาคุณภาพของการอุดมศึกษาไทยมีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบันก็ยังพบว่าคุณภาพอุดมศึกษา ยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรและพบจุดอ่อนในหลายประเด็น ประกอบด้วย ปัญหานโยบายของรัฐบาลและสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งยังไม่มีวิสัยทัศน์และเกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน ขาดการมีส่วนร่วมของชุมชน องค์กรเอกชนและผู้ประกอบการในการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา หลักสูตรและการ

เรียนการสอนมีความล้าสมัย ไม่เป็นสากลและไม่เกิดบูรณาการ ไม่มีการปรับเปลี่ยนหลักสูตรตามกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงของโลก เกิดการขาดแคลนคณาจารย์ที่มีคุณภาพเนื่องจากวิกฤติศรัทธาต่ออาชีพอาจารย์ตกต่ำซึ่งไม่สามารถจูงใจคนเข้ามาเป็นอาจารย์ได้ รวมถึงการลงทุนของรัฐบาลในเรื่องการวิจัยเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ยังถือว่าอยู่ในระดับที่ต่ำมาก รัฐบาลจำเป็นต้องทุ่มเทการลงทุนทางด้านการวิจัยและพัฒนาให้แก่สถาบันอุดมศึกษาอย่างจริงจัง (ทิศนา แคมมณี และคณะ, 2545) สถาบันอุดมศึกษาในศตวรรษนี้ นอกจากจะต้องมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการแล้ว คุณภาพนับเป็นจุดเน้นที่สำคัญของอุดมศึกษาที่พึงปรารถนา ดังนั้นในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษา นอกจากแต่ละสถาบันต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและต้องได้รับการประเมินคุณภาพจากภายนอกตาม

ที่กฎหมายกำหนด โดยมีเกณฑ์และวิธีการที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันแล้ว ต้องมีการกำหนดมาตรฐานกลางเพื่อการรับรองหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับสถาบันทุกประเภท นอกจากนี้ต้องส่งเสริมให้องค์กร สมาคมวิชาการ หรือวิชาชีพ ทั้งภาครัฐและเอกชนเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษา มีการพัฒนาระบบข้อมูล พัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพ (indicators) ตลอดจนสนับสนุนให้มีการจัดระดับ (rating) หรือ จัดอันดับ (ranking) สถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นกลไกกระตุ้นในการพัฒนาคุณภาพและเป็นข้อมูลในการเลือกรับบริการของผู้ประสงค์จะเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา ตลอดจนผู้ใช้ผลผลิตของสถาบัน เป็นต้น (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2552)

ด้านการบริหารวิชาการและการจัดการเรียนการสอนนั้นจึงต้องมีการพัฒนาหลักสูตรและรายวิชาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนต้องมีความหลากหลายตามความต้องการของผู้เรียนและการพัฒนาประเทศ การจัดการเรียนการสอนต้องยึดผู้เรียนเป็นหลัก โดยเน้นการพัฒนาความรู้ คู่คุณธรรม และสร้างบัณฑิตให้

สามารถคิดวิเคราะห์ วิจัย มีความใฝ่รู้ โดยรัฐต้องให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อการวิจัย การสร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม การเรียนการสอน และการปรับระบบวัดผล และประเมินผล (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, อ้างแล้ว)

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิชากฎหมายในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นรายวิชาหนึ่งในหมวดศึกษาทั่วไปพบว่า มีกระบวนการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยให้นิสิตสามารถเรียนรู้และพัฒนาเองได้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งมุ่งที่จะพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพ ทักษะชีวิตและทักษะสังคมได้ แต่นิสิตส่วนใหญ่ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาดังกล่าวนี้ ต่างมีหลายเหตุผลในการลงทะเบียนรายวิชาซึ่งก่อให้เกิดทัศนคติที่แตกต่างกันและส่งผลกระทบต่อการศึกษาในรายวิชานี้ อีกทั้งการปรับใช้ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและความรับผิดชอบสังคมก็มีไม่มากเท่าใด ทั้งนี้ก็สืบเนื่องมาจากเรียนรู้ของผู้เรียนนั่นเอง (ทิศนา แคมมณี และคณะ, อ้างแล้ว)

ด้วยการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้ผู้สอนจัดเนื้อหาสาระ และกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างหลากหลายเหมาะสมกับธรรมชาติ และสนองความต้องการ ความสนใจ ความถนัดของผู้เรียน ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการเรียนการสอนแบบเผชิญสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน เพื่อที่จะสามารถประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกัน และแก้ปัญหาได้ถูกต้อง และเหมาะสม มีการจัดการเรียนรู้ที่ผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้ เพื่อให้ผู้เรียนทุกคนได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าลงมือปฏิบัติกิจกรรมตามความถนัดและความสามารถของตนเองมีความรักสามัคคีในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นอย่างมีความสุข ภายใต้คำแนะนำ คำปรึกษา ความช่วยเหลือจากผู้สอน หรือจากตำราเรียนวิชาชีพกฎหมาย (ทศนา เขมมณี และคณะ,อ้างแล้ว)

ดังนั้น การพัฒนาการเรียนรู้นักวิชาชีพกฎหมายในชีวิตประจำวันให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักสูตรและจัดการศึกษาให้

ตรงกับสภาพความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบันและอนาคต สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างจุดแข็งและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่ๆซึ่งกันและกัน รวมทั้งมุ่งจัดการศึกษาเฉพาะทางที่เป็นการลงลึกเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ อันเป็นการพัฒนาการอุดมศึกษาที่มีคุณภาพโดยสร้างความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆให้สามารถแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำอื่นๆทั่วโลกได้ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสร้างรายได้เข้าสู่สถาบันด้วยตนเอง พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เช่น การสร้างความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงระดับโลกโดยอาจเป็นการเปิดจัดการเรียนการสอนร่วมกัน เพื่อนำความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรต้นแบบที่มีคุณภาพจากมหาวิทยาลัยชั้นนำจากต่างประเทศ และได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆมากขึ้น ควรร่วมมือกันปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขปัญหาการจัดการเรียนรู้อย่างต่างๆที่เกิดขึ้น และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของการเรียนรู้

วิชากฎหมายในชีวิตประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพ (ทีศนา แชมมณี และคณะ, อ้างแล้ว)

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดการศึกษาริวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งได้จากบทความ หนังสือและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำทฤษฎีและแนวการเรียนรู้ และแนวคิดหลักปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอนมาทำการวิเคราะห์เพื่อศึกษาถึงสภาพการเรียนรู้วิชากฎหมายในชีวิตประจำวัน ศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้วิชากฎหมายในชีวิตประจำวันของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการเรียนรู้วิชากฎหมายในชีวิตประจำวัน
2. เพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อพัฒนาการเรียนรู้วิชากฎหมายในชีวิตประจำวัน

วิธีวิจัย

การศึกษาริวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งทำการวิจัยเอกสารเชิงพรรณนา (Descriptive Document Research) โดยศึกษาด้วยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องซึ่งจะได้มาจากตำรา หนังสือ บทความวารสาร จุลสาร เอกสารการเผยแพร่ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างๆ รายงานการสัมมนา รายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากเอกสารต่างๆ แล้วเรียบเรียง และอ้างอิงประกอบเนื้อหาการวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษาริวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการเรียนรู้วิชากฎหมายในชีวิตประจำวันตามทฤษฎีและแนวการเรียนรู้ พบว่า

1. วิชากฎหมายในชีวิตประจำวันได้มีการกำหนดกรอบการพัฒนาการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพอยู่แล้วในเบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเรียนรู้แนวพฤติกรรมนิยม (Behaviorist orientation) ซึ่งกล่าวถึงการเรียนรู้ว่ามีอิทธิพล

ต่อการศึกษา โดยเชื่อว่าการเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม, สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมากกว่า ปัจเจกบุคคลหรือจิตใจ และหลักสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ คือ หลักความต่อเนื่อง (Principles of Continuity) และหลักการเสริมแรงหรือได้รับรางวัล ซึ่งปรากฏอยู่ในประมวลรายวิชา โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเกณฑ์การประเมินผลการเรียนรู้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2551; สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2552; Merriam, 2007)

ทางด้านบทบาทของผู้สอนรายวิชา ภูมิภายในชีวิตประจำวันในมหาวิทยาลัย มหาสารคามพบว่ามีความสอดคล้องกับหลักการเรียนรู้แนวมนุษยนิยม (Humanist orientation) ซึ่งกำหนดให้ผู้สอนควรมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม โดยผู้สอนควรส่งเสริมให้ผู้เรียนเข้าใจตนเอง และมีความรู้สึกในทางบวกต่อตนเอง ช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนกำหนดเป้าหมายชีวิตของตนเอง ส่งเสริมให้ผู้เรียนรับผิดชอบต่อการกระทำของตน กล้าเผชิญปัญหา มีโอกาสใช้จินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้ผู้เรียนเข้าใจวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง

และสามารถประเมินการเรียนรู้ของตนเองได้ รวมถึงการพัฒนาให้ผู้เรียนเข้าใจความรู้สึกและเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้อื่น ดังนั้น ผู้สอนในรายวิชานี้จึงให้ความสำคัญกับข้อเท็จจริงทางคดีทางกฎหมาย สภาพปัญหาอาชญากรรม และการพัฒนาส่วนบุคคลของผู้เรียน (Merriam, อ่างแล้ว ; สุรางค์ ไคว์ตระกูล, อ่างแล้ว)

นอกจากนี้ประมวลรายวิชานี้ยังได้กำหนดให้ผู้เรียนได้ทำรายงาน ซึ่งแล้วแต่นิสิตนักศึกษาสนใจกฎหมายใด แล้วหยิบยกประเด็นปัญหาทางสังคมเข้ามาประกอบกับหลักกฎหมายดังกล่าว ซึ่งมีความสอดคล้องกับการเรียนรู้แนวพุทธิปัญญา (Cognitive orientation) ที่สนับสนุนการเรียนรู้ที่เกิดจากการค้นพบความรู้ด้วยตนเอง (discovery approach) (Kurfiss, 1998) หรือการเรียนรู้โดยการสืบสอบ (inquiry learning) และมีความสอดคล้องกับทฤษฎีประมวลผลข้อมูล (Information processing theory) (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, อ่างแล้ว; ทิศนา เขมมณี และคณะ, 2545) โดยเชื่อว่าผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการควบคุมกำกับกับการเรียนรู้ของตนเอง (self-regulation) ซึ่งบางที่เรียกว่ารู้คิด (meta cognition) หรือการรับรู้ในระดับอภิสำนึก โดยผู้ที่

มีความสามารถในการรู้คิด จะมีความรู้เกี่ยวกับความรู้ความสามารถของตนเอง งานที่ต้องเรียนรู้ เช่น ความยากง่าย และกลยุทธ์ในการเรียนรู้งาน (สุรงค์ โคว์ตระกูล, อ่างแล้ว) แต่ในการจัดการเรียนรู้ในรายวิชานี้พบว่าไม่สอดคล้องกับการเรียนรู้แนวพุทธิปัญญาสังคม (Social cognitive orientation) ซึ่งสนับสนุนว่าจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้คือการเรียนรู้บทบาทและพฤติกรรมใหม่ และหน้าที่สำคัญของผู้สอนคือ แสดงตัวอย่างหรือเป็นต้นแบบ กล่าวคือ เนื่องจากมีระยะเวลาในการสอนที่จำกัด ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงในการบรรยายการสอนเพียง 30 ชั่วโมงต่อการศึกษาเท่านั้น จึงไม่สามารถมีชั่วโมงในการฝึกงาน หรือ การเข้าถึงบทบาทสมมติในกระบวนการพิจารณาดีความต่าง ๆ และวิธีการเรียนการสอนตามประมวลรายวิชานี้ไม่ได้สอดคล้องกับการเรียนรู้แนวประกอบสร้างนิยม (Constructivist orientation) กล่าวคือ การให้ผู้เรียนมีบทบาทเชิงรุกในกระบวนการเรียนรู้และรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง ส่วนผู้สอนมีหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้ อันเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเรียนรู้จากปัญหาจริง และจากกิจกรรมและสื่อที่หลากหลาย ส่งเสริมการเรียนรู้ที่มี

ความหมายเป็นกลุ่มและส่งเสริมการเรียนรู้ในบริบทจริง (Brigge & Shrmis, 2004)

เมื่อพิจารณาเนื้อหาการสอนตามประมวลรายวิชาซึ่งมีมากมาย จึงได้ทำการแบ่งเป็นบทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความหมาย บ่อเกิด ประเภท และประวัติศาสตร์กฎหมาย, วิวัฒนาการและระบบของกฎหมายไทย และระบบกฎหมายสากล, ความสัมพันธ์ระหว่างกฎหมายกับจารีตประเพณีและวิถีชีวิตในสังคมไทย, กฎหมายแพ่งเรื่องบุคคล ความสามารถ นิติกรรม, กฎหมายแพ่งเรื่องสาบสูญ ทรัพย์ละเมิด, กฎหมายแพ่งเรื่องซื้อขาย เช่า ทรัพย์ เช่าซื้อ, กฎหมายแพ่งเรื่องขายฝาก กู้ยืม ฝากทรัพย์ คำประกัน จำนอง, กฎหมายอาญาในชีวิตประจำวัน, กฎหมายปกครองในชีวิตประจำวัน, กฎหมายรัฐธรรมนูญในชีวิตประจำวัน, ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกฎหมายระหว่างประเทศ, ความรู้พื้นฐานกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกระบวนการยุติธรรมตามกฎหมายไทย ตามหลักแนวคิดหลักปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอน พบว่ามีการส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน (encouragement contacts between

student and faculty) การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในและนอกชั้นเรียนเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างผลเหตุจูงใจในการเรียนของผู้เรียน

โดยผู้สอนได้มีความเอาใจใส่กับความก้าวหน้าทางวิชาการและบุคลิกลักษณะของผู้เรียนด้วยการสอบถามท้ายชั่วโมง และเปิดโอกาสให้มีการซักถามในห้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีของ Arthur Chickening and Zelda F. Gamson (Arthur Chickening and Zelda F. Gamson ,1998) และสอดคล้องกับหลักการพัฒนาการเรียนรู้ชั้นสูงของ Thomas Anthony Angelo (Thomas Anthony Angelo , 1993) โดยอาจารย์ผู้สอนได้มีการแยกสาระสำคัญและเทคนิคการสอนด้วยการระบุประเด็นสำคัญใน power point ประกอบการบรรยาย และด้วยเหตุที่นิสัยดีอาจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเรียนวิชากฎหมายว่าเป็นการยากที่จะเข้าใจ การลบความคิดและอุปนิสัย (unlearn) จึงเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ใหม่ อาจารย์ผู้สอนจึงคลายความกังวลใจด้วยการบรรยายให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาวิชากฎหมาย และบรรยายคำพิพากษากฎีกาที่น่าสนใจและ

เป็นที่สนใจของสังคมแก่ผู้เรียนก่อนนำเสนอข้อมูลใหม่ อีกทั้งการบรรยายที่ดีจะช่วยให้ผู้เรียนจดจำ เรียนรู้และนำข้อมูลไปใช้ได้ดีขึ้น

แต่การดำเนินการสอนในรายวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันไม่สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีทางการสอนของ Pat Burke Guild (Palmer,1990) ที่กล่าวว่าผู้สอนควรทำวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานสอนอย่างต่อเนื่อง ผู้สอนที่ทำวิจัยในชั้นเรียนจะดำเนินการประเมินในชั้นเรียนอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียน และส่งเสริมการพัฒนาผู้เรียนอย่างเป็นองค์รวม ซึ่งเป็นการศึกษาที่เน้นการพัฒนาคนอย่างเป็นองค์รวม ส่งเสริมให้ผู้เรียนเชื่อมโยงการเรียนรู้ในชั้นเรียนกับการเรียนรู้นอกชั้นเรียน ซึ่งผู้สอนต้องใช้เวลาและเอาใจใส่กับผู้เรียน ในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ โดยผู้สอนไม่เพียงแต่ต้องคำนึงถึงระดับพัฒนาการของผู้เรียนเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงความสนใจและแผนชีวิตในอนาคตของผู้เรียน แต่ด้วยเนื้อหาการสอนและระยะเวลาในการศึกษารายวิชานี้มีจำกัด การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนอย่างเป็นองค์รวมจึงมีข้อจำกัดตามไปด้วย และยังพบว่าการศึกษารายวิชา

กฎหมายในชีวิตประจำวันไม่สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีของ Parker J. Palmer (Palmer, อ้างแล้ว) ที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นเนื้อหาสาระเป็นสำคัญ (subject-centered) จึงมีได้เน้นที่ผู้สอนหรือผู้เรียน แต่มุ่งความสนใจไปที่แก่นความคิดรวบยอดของสาขาวิชา หรือวิชาชีพที่กำหนดเป็นประเด็นหัวข้อในการศึกษา ผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้ (facilitator) ที่ทำหน้าที่ตั้งประเด็นคำถาม และฟังอย่างตั้งใจ (attentive listening) และการสรุปเชื่อมโยงประเด็น และประเมินผลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการร่วมมือกันและเน้นการมีส่วนร่วมการประเมินผลควรมุ่งส่งเสริมการเรียนรู้มากกว่าการตัดสินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนปรับแก้ไขผลงานจากข้อมูลย้อนกลับก่อนการให้คะแนนเพื่อประเมินผลรวบยอด

ด้วยเหตุนี้ การจัดการเรียนการสอนวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันตามแนวคิดหลักปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอนที่มีหลายกลุ่มจึงมีลักษณะหลากหลาย ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบท และจุดเน้นของแต่ละมหาวิทยาลัย คงไม่สามารถตัดสินได้ว่าแบบไหนดีที่สุด โดยผู้เขียนหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็น

แนวคิดให้กับนักศึกษาทั่วไปหรืออาจารย์ผู้สอนที่อยู่ในระหว่างการปรับปรุงหลักสูตรหรือรายวิชาศึกษากฎหมายในชีวิตประจำวันตามสมควร

นอกจากนี้ การดำเนินการเรียนการสอนรายวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันในมหาวิทยาลัยมหาสารคามยังพบว่า การเรียนการสอนรายวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันมุ่งพัฒนาคนเพียงในแง่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความต้องการของสังคมและเศรษฐกิจ จึงทำให้มีนิสิตที่ลงทะเบียนที่หลากหลายสาขาและคณะต่างๆ โดยมีนิสิตที่สนใจแง่มุมมองการศึกษากฎหมายและนิสิตที่สนใจตามกระแสสังคม จึงมักปรากฏให้เห็นว่านิสิตที่สนใจศึกษากฎหมายมักสอบได้คะแนนดี แต่นิสิตที่ลงทะเบียนตามกระแสมักสอบได้คะแนนน้อยหรือสอบไม่ผ่าน

ประกอบกับแนวคิดที่ผู้เรียนและอาจารย์ผู้สอนมองการศึกษากฎหมายในชีวิตประจำวันนั้นเป็นเพียงวิชาพื้นฐานสำหรับนิสิตเท่านั้น อาจารย์ท่านใดจะมาสอนก็ได้ ด้วยความสมัครใจของผู้สอนเองนั้น เมื่อพิจารณาถึงแก่นรากของวิชาพื้นฐานนี้จะพบว่าเป็นการสร้างความเป็นบัณฑิต เป็นการสร้างคนให้มีคุณภาพขนาดที่จะไปนำสังคม

ได้ เพราะฉะนั้นวิชาศึกษาทั่วไปนี้จึงต้องอาศัยอาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถในสาขาที่ตนถนัดบรรยายในหัวข้อส่วนนั้นมีใช้บรรยายหมดทุกหัวข้อในแต่ละกลุ่มเรียน

2. จากสภาพการเรียนรู้อุวิชา กฎหมายในชีวิตประจำวันดังกล่าว การจะพัฒนาการเรียนรู้อุวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงหลายด้านและจัดการศึกษาให้ตรงกับสภาพความต้องการของสภาพสังคมในปัจจุบันและอนาคต เพื่อเสริมสร้างจุดแข็งและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่ๆซึ่งกันและกัน พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา จึงควรร่วมมือกันปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไข ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของการเรียนรู้อุวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

2.1 ควรมีการปรับปรุงรายวิชา ในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป โดยนำเอาแนวคิดหลักที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนดังกล่าว มาสร้างเป็นแกนหลักในการจัดรายวิชา และเนื้อหาของรายวิชากฎหมายใน

ชีวิตประจำวัน โดยมีจุดประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกันระหว่างผู้เรียน ผู้สอน มหาวิทยาลัยและชุมชน โดยมุ่งเน้นการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและการสร้างอัตลักษณ์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีความรู้รอบทั้งศาสตร์และศิลป์ เข้าใจตนเองและผู้อื่น และดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2.2 ในการลงทะเบียนเรียน รายวิชากฎหมายในชีวิตประจำวัน จะพบว่ามึนีสิตลงทะเบียนเรียนเป็นจำนวนมาก จึงมีอาจารย์หลายท่าน และมีหลายกลุ่มเรียน ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนจึงจำเป็นต้องพบปะ พูดคุยกับนิสิตอย่างสม่ำเสมอ อาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ เพื่อเป็นการเรียนรู้เทคนิค กระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน อีกทั้งยังเป็นการตรวจสอบการเรียนการสอนด้วยว่าควรดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

2.3 เนื้อหารายวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันมีจำนวนมากเกินไป และบางเนื้อหาที่ยากแก่การเข้าใจ สำหรับนิสิตที่ต่างสาขา ต่างคณะ แต่ระยะเวลาในการเรียนการสอนมีจำนวนจำกัด คือมีจำนวนชั่วโมงในการบรรยาย การสอนเพียง 30 ชั่วโมงต่อการศึกษา

เท่านั้น จึงควรมีการปรับปรุงและแก้ไข ด้วยการเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องและใช้บ่อยในชีวิตประจำวัน และเน้นทำการเรียนการสอนในเนื้อหาดังกล่าวอย่างแท้จริง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับ ทฤษฎีและแนวการเรียนรู้แนวคิดหลัก ปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอน

2.4 ควรกำหนดให้อาจารย์ผู้สอนในรายวิชากฎหมายในชีวิตประจำวัน ต้องเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่ทำการบรรยายซึ่งจะช่วยให้ นิสิตมีความเข้าใจในหัวข้อและประเด็น ดังกล่าวได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

2.5 ควรส่งเสริมให้มีการวิจัยในห้องเรียนเพื่อติดตามประสิทธิภาพ การเรียนการสอนเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2.6 ควรจัดให้มีประชุมวิชาการ เพื่อระดมความเห็นจากอาจารย์ใน หน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อกำหนดแนวทางการ เรียนการสอนให้มีความสอดคล้องกับ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552 และแนวทางการ ปฏิบัติหมวดวิชาชีพศึกษาทั่วไป (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2554)

2.7 ควรจัดการเรียนการสอน เพื่อมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรอบรู้ อย่างกว้างขวาง มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล

มีความเข้าใจธรรมชาติ ตนเอง ผู้อื่น และสังคม พัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้มีความใฝ่รู้ สามารถคิดอย่างมีเหตุผล สามารถใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร ความหมายได้ดีและมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี มีคุณธรรม ตระหนักในคุณค่าและอัตลักษณ์ของ มหาวิทยาลัย มีความสามารถในการนำ ความรู้ไปใช้ในการดำเนินชีวิตและดำรง ตนอยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี ผู้สอนจึง ต้องสอนวิธีการแสวงหาความรู้ (Learn how to learn) มากกว่าสอนเฉพาะ ตัวความรู้เท่านั้น จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองจากการเป็น ผู้บอกความรู้ให้จบไปในแต่ละครั้งที่เข้า สอน มาเป็นผู้เอื้ออำนวยความสะดวก (Facilitator) ในการเรียนรู้ให้ผู้เรียน กล่าวคือเป็นผู้กระตุ้นส่งเสริมสนับสนุน จัดสิ่งไว้และจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนเกิด การพัฒนาให้เต็มตามศักยภาพ ความ สามารถ ความถนัด และความสนใจของ แต่ละบุคคล การจัดกิจกรรมจึงต้องเป็น กิจกรรมที่ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ วิเคราะห์ สร้างสรรค์ศึกษาและค้นคว้าลงมือปฏิบัติ จนเกิดการเรียนรู้และค้นพบความรู้ด้วย ตนเองเป็นสาระ ความรู้ ด้วยตนเอง อันจะทำให้เป็นการเรียนรู้ที่นำไปสู่การ เรียนรู้ตลอดชีวิต (Long-life Education)

การอภิปรายผล

แม้รายวิชาทฤษฎีหมายในชีวิตประจำวัน จะมีการกำหนดกรอบการพัฒนาการเรียนรู้อให้มีประสิทธิภาพอยู่แล้วในเบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเรียนรู้แนวพฤติกรรมนิยม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, อ่างแล้ว; สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2552; อ่างแล้ว) และบทบาทของผู้สอนก็มีความสอดคล้องกับหลักการเรียนรู้แนวมนุษยนิยม (Humanist orientation) ที่ให้ความสำคัญกับข้อเท็จจริงทางคติดังกล่าว หมาย สภาพปัญหาอาชญากรรม และการพัฒนาส่วนบุคคลของผู้เรียน (Merriam, อ่างแล้ว ; สุรางค์ ไคว์ตระกูล, อ่างแล้ว) จึงได้มีการกำหนดให้ผู้เรียนทำรายงานประกอบการศึกษา ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับการเรียนรู้แนวพุทธิปัญญาด้วย (Cognitive orientation) ที่สนับสนุนการเรียนรู้อที่เกิดจากการค้นพบความรู้ด้วยตนเอง (Kurfiss, อ่างแล้ว) และมีความสอดคล้องกับทฤษฎีประมวลผลข้อมูล (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, อ่างแล้ว; ทิศนา แชมมณี และคณะ, อ่างแล้ว) โดยเชื่อว่าผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการควบคุมกำกับกับการเรียนรู้ของตนเอง (self-regulation)

แต่เมื่อพิจารณาด้านการจัดการเรียนรู้และเนื้อหาการสอนในรายวิชานี้ ซึ่งมีมากมาย พบว่าไม่สอดคล้องกับการเรียนรู้แนวพุทธิปัญญาสังคม (Social cognitive orientation) เนื่องจากมีระยะเวลาในการสอนที่จำกัด จึงไม่สามารถมีชั่วโมงในการฝึกงาน หรือ การเข้าถึงบทบาทสมมติในกระบวนการพิจารณาความดีความต่าง ๆ และไม่ได้สอดคล้องกับการเรียนรู้แนวประกอบสร้างนิยม (Constructivist orientation) ที่กำหนดให้ผู้เรียนมีบทบาทเชิงรุกในกระบวนการเรียนรู้และรับผิดชอบการเรียนรู้อของตนเอง (Brigge & Shrmis, อ่างแล้ว) อีกทั้งยังพบว่าไม่สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีทางการสอนของ Pat Burke Guild (Palmer, อ่างแล้ว) ที่ให้ผู้สอนควรทำวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานสอนอย่างต่อเนื่อง และไม่สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีของ Parker J. Palmer (Palmer, อ่างแล้ว) ที่มุ่งเน้นการสอนเนื้อหาสาระ (subject-centered) จึงมีได้เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอีกด้วย ดังนั้นผู้สอนจึงได้มีวิธีจัดการเรียนรู้โดยการแบ่งเนื้อหาการสอนเป็นบท มีการระบุประเด็นสำคัญในการบรรยาย และมีการตอบข้อซักถามในห้องเรียน ซึ่งพบว่า

สอดคล้องกับแนวคิดหลักปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอน อันส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน

ด้วยเหตุนี้ การจัดการเรียนการสอนวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันตามแนวคิดหลักปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอนที่มีหลายกลุ่มจึงมีลักษณะหลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบท และจุดเน้นของแต่ละมหาวิทยาลัย คงไม่สามารถตัดสินได้ว่าแบบไหนดีที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่าการเรียนการสอนรายวิชากฎหมายในชีวิตประจำวัน ที่มุ่งพัฒนาคนเพียงในแง่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความต้องการของสังคมและเศรษฐกิจ จึงทำให้มีนิสิตที่ลงทะเบียนที่หลากหลายสาขาและคณะต่างๆ โดยมีนิสิตที่สนใจแ่งมุ่งมาการศึกษาวิชากฎหมายและนิสิตที่สนใจตามกระแสสังคม จึงมักปรากฏให้เห็นว่านิสิตที่สนใจศึกษาวิชากฎหมายมักสอบได้คะแนนดี แต่นิสิตที่ลงทะเบียนตามกระแส มักสอบได้คะแนนน้อยหรือสอบไม่ผ่าน ประกอบกับแนวคิดที่ผู้เรียนและอาจารย์ผู้สอนมองการศึกษาวิชากฎหมายในชีวิตประจำวันนั้นเป็นเพียงวิชาพื้นฐานสำหรับนิสิตเท่านั้น อาจารย์ผู้สอนจึงเกิดจากความสมัครใจของผู้สอน ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงแก่น

รากของวิชาพื้นฐานนี้ที่สร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพขนาดที่สามารถนำความรู้ไปใช้ในสังคมได้ สำนักวิชาศึกษาทั่วไปนี้ จึงควรมีการคัดกรองอาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถในการบรรยายด้วย

เพราะฉะนั้น จากสภาพการเรียนรู้อาจารย์ผู้สอนในชีวิตประจำวันดังกล่าว การจะพัฒนาการเรียนรู้อาจารย์ผู้สอนในชีวิตประจำวันให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงหลายด้านและจัดการศึกษาให้ตรงกับสภาพความต้องการของสภาพสังคมในปัจจุบันและอนาคต เพื่อเสริมสร้างจุดแข็งและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่ๆ ซึ่งกันและกัน พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา จึงควรร่วมมือกันปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของการเรียนรู้อาจารย์ผู้สอนในชีวิตประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการปรับปรุงรายวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป โดยนำเอาแนวคิดหลักที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนดังกล่าว

มาสร้างเป็นแกนหลักในการจัดรายวิชา และปรับปรุง เนื้อหาของรายวิชา กฎหมายในชีวิตประจำวัน โดยมีจุดประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกัน ระหว่างผู้เรียน ผู้สอน มหาวิทยาลัยและ ชุมชน

2. อาจารย์ผู้สอนควรพบปะ พูดคุยกับนิสิตอย่างสม่ำเสมอ อาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ เพื่อเป็นการเรียนรู้เทคนิค กระบวนการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน อีกทั้งยัง เป็นการตรวจสอบการเรียนการสอน ด้วยว่าควรดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

3. ควรมีการปรับปรุงและแก้ไข เนื้อหารายวิชานี้ด้วยการเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องและใช้บ่อยในชีวิตประจำวัน และเน้นทำการเรียนการสอนในเนื้อหา ดังกล่าวอย่างแท้จริง เพื่อให้มีความ สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวการเรียนรู้ แนวคิดหลักปฏิบัติที่ดีในการจัดการ เรียนการสอน

4. อาจารย์ผู้สอนในรายวิชากฎหมาย ในชีวิตประจำวัน ควรเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่ทำการ บรรยายซึ่งจะช่วยทำให้ นิสิตมีความ เข้าใจในหัวข้อและประเด็นดังกล่าวได้ อย่างถูกต้องและครบถ้วน

5. ส่งเสริมให้มีการวิจัยในห้องเรียน เพื่อติดตามประสิทธิภาพการเรียนการสอน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้น

6. จัดให้มีประชุมวิชาการเพื่อระดม ความเห็นจากอาจารย์ในหน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปี ละครั้งเพื่อกำหนดแนวทางการเรียน การสอนให้มีความสอดคล้องกับกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่ง ชาติ พ.ศ. 2552 และแนวทางการปฏิบัติ หมวติวิชาศึกษาทั่วไป (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2554)

7. จัดการเรียนการสอนเพื่อมุ่ง พัฒนาผู้เรียนให้มีความรอบรู้ อย่าง กว้างขวาง มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล พัฒนา ผู้เรียนให้เป็นผู้มีความใฝ่รู้ สามารถคิด อย่างมีเหตุผลได้เป็นอย่างดี ผู้สอนจึง ควรใช้วิธีการสอนแบบแสวงหาความรู้ (Learn how to learn) มากกว่าสอน เฉพาะตัวความรู้เท่านั้น ให้เป็นผู้เอื้อ อำนวยความสะดวก (Facilitator) ในการ เรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ สำนักศึกษา ทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้ ความอนุเคราะห์ทุนสนับสนุนในการวิจัย ครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- ทีศนา แวมมณี และคณะ. (2545). *กระบวนการเรียนรู้ความหมาย แนวทางการพัฒนา และปัญหาข้อใจ*. กรุงเทพฯ : บริษัทพัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2552). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- Bigger, M.L. & Shermis, S. S. (2004). *Learning theories for teachers*. (6th ed.). Boston : Pearson.
- Kurfiss, J. (1998). *Intellectual, psychosocial, and moral development in college four major theories*. In K.A. Feldman & M.B. Paulsen (Eds.). *Teaching and learning in the college classroom*. (ASHE-reader series). MA : Simon & Schuster Custom Publishing.
- Angelo, T. A. (1997). *A teacher's dozen : Fourteen general research-based principles for improving higher learning in our classrooms*. In L.R. Lattuca, J.G. Haworth & C.F. Clifford. (Eds.), *College and university curriculum*. (ASHE-reader series). (pp.452-459). MA : Pearson Custom Publishing.
- Checkering, A. W. & Gamson, Z. F. (1998). *Seven Principles for Good Practice in Undergraduate Education*. In K. A. Feldman & M.B. Paulsen. (Eds.). *Teaching and learning in the college classroom*. (ASHE reader series), (2nd ed., pp. 625-632. MA : Simon & Schuster Custom Publishing.
- Palmer, J. P. (1990) *Good teaching : A matter of living the mystery*. Change. January/February, 11-16.
- Merriam, B.S. Caffarella, R.S. & L.M. Baumgartner. (2007) *Learning in adulthood : A comprehensive guide*. (3rd ed.). San Francisco : John Wiley & Sons.

การพัฒนาระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

The Development of Service System through the Internet of Computer Center, Nakhon Ratchasima Rajabhat University.

สุวรรณา บุเหลา¹, สุธา ทิพย์ประเสริฐ¹, พิชามณญ์ สินลาลับ¹, ฉัตรดนัย
พยัคฆพงษ์¹

Suwanna Bulao¹, Suda Tipprasert¹, Pichamon Sinlalab¹, Chatdanai
Payakkapong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา และประเมินหาประสิทธิภาพของระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับจัดการข้อมูลการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ขอรับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ ทั้งด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระบบเครือข่าย การซ่อมบำรุง การขอใช้ห้องบริการ การยืมอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ และอื่น ๆ โดยพัฒนาบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Windows) และใช้ภาษา PHP ในการสร้างส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน

ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} = 4.58, S = 0.52) และผลการประเมินความพึงพอใจต่อ

¹ นักวิชาการคอมพิวเตอร์, งานสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS), สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

¹ Computer Technical Officer, Division of Management Information System (MIS), Computer Center, NRRU

การใช้งานระบบโดยบุคลากรจากสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 13 คน ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}= 4.59$, $S = 0.50$) อีกทั้งผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบโดยผู้ขอรับบริการ จำนวน 50 คน ภาพรวมก็อยู่ในระดับดีมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X}= 4.71$, $S = 0.43$) แสดงให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้น สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สะดวก ง่ายต่อการใช้งาน มีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม มีรายงานครบถ้วน และมีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้ใช้งาน

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบให้บริการ, อินเทอร์เน็ต

Abstract

This research aimed to analyze, design, develop and assess the efficiency of the service system through the Internet provided by Computer Center, Nakhon Ratchasima Rajabhat University. Developed on Windows operating system and written in the PHP programming language to user interface, the system was developed in order to be a tool for managing data relating various services provided by Computer Center for NRRU staff such as Management Information System, network system, maintenance, computer lab service and computer device loan.

The 5 experts' assessment on the system efficiency indicated that it was generally in a very good level ($\bar{X}= 4.58$, $S = 0.52$) and the satisfaction of Computer Center's from 13 staff towards the system usage was generally in a very good level ($\bar{X}= 4.59$, $S = 0.50$). Similarly, the satisfaction of 50 service users towards the system usage was generally in a very good level ($\bar{X}= 4.71$, $S = 0.43$). Thus, the developed system could meet the users' need with its fast, accurate, convenient, user friendly, safe and efficient operation and its ability to provide comprehensive reports.

Keywords: service system development in NRRU, internet

บทนำ

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีหน้าที่หลักในการให้บริการด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System: MIS) เครื่องช่วย การซ่อมบำรุง รวมไปถึงให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องอบรม และการให้บริการยืมอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งถือเป็นการให้บริการที่หลากหลาย และมีผู้ใช้บริการครอบคลุมถึงบุคลากรทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

สำหรับการขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ จะมีหลายช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ บันทึกรหัสข้อความ ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการมาขอรับบริการที่สำนักงาน เมื่อมีผู้ขอรับบริการด้านต่างๆ จากสำนักคอมพิวเตอร์ ก็จะมีการแจกจ่ายงานไปยังบุคลากรที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น โดยปัจจุบันยังไม่มีวิธีการบันทึกข้อมูลการขอรับบริการอย่างชัดเจน จะมีเพียงแต่การจดบันทึกในกระดาษที่เสี่ยงต่อการสูญหาย ยากต่อการจัดเก็บ และค้นหาข้อมูล รวมไปถึงทำให้การรวบรวมสถิติการให้บริการทำได้ยาก ส่งผลกระทบต่อการรวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานต่อ

มหาวิทยาลัย หรือแม้กระทั่งการตรวจประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก ทั้งจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ ตามชีวิตที่สำนักคอมพิวเตอร์รับผิดชอบ นอกจากนี้แล้วยังส่งผลให้การติดตามและประเมินผลการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ทำได้ยากอีกด้วย

คณะผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้น เพื่อบริหารจัดการข้อมูลการให้บริการแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จึงได้ตรวจสอบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการจัดการข้อมูลการให้บริการ จะแตกต่างกันไปตามบริบทขององค์กร โดย วีรพงษ์ พันธุ์ทอง (2549) ได้พัฒนาระบบการจัดการและสนับสนุนการแก้ปัญหาาระบบสารสนเทศและติดตามผลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการแก้ไขปัญหาของบุคลากรฝ่ายแก้ปัญหาาระบบสารสนเทศให้ไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยใช้ภาษา JSP และระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL ส่วนอาคม งามเพริศพิ้ง

(2549) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์และตัดสินใจในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้ภาษาเอเอสพี (ASP) ใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลไมโครซอฟต์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ 2000 (Microsoft SQL Server 2000) และโปรแกรมไมโครซอฟต์อานาไลซิสเซอร์วิส (Microsoft Analysis Service) สำหรับวิเคราะห์และพัฒนาคอลัมน์ข้อมูล ในขณะที่ รัฐันท์ วุฒิเดช (2549) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ซึ่งจะโดยใช้เทคโนโลยีของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการขอรับบริการของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และช่วยประสานงานระหว่างผู้ขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ และผู้บริหาร โดยได้มีการจัดทำแบบฟอร์มการขอรับบริการผ่านเว็บเพจ รวมถึงแสดงข้อมูลต่างๆ ของศูนย์ฯ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะถูกรวบรวมและจัดเก็บเป็นระบบฐานข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสืบค้นและจัดทำรายงาน โดยใช้ระบบฐานข้อมูล MySQL และใช้ภาษา PHP เป็นภาษาหลักในการพัฒนา ส่วน

สุภาพ กอดตระกูลสิน (2550) ได้ออกแบบระบบฐานข้อมูลเพื่อบริการรับเรื่องและปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ผ่านเว็บเซอร์วิส เพื่อแก้ไขความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้งาน รวมถึงลดปริมาณการจัดเก็บเอกสารจากเดิมที่มีการจัดทำและจัดเก็บด้วยมือให้รวดเร็วและมีความถูกต้องมากขึ้น โดยใช้วิธีการพัฒนาระบบงานตามวงจรการพัฒนา (System Development Life Cycle: SDLC) และใช้โปรแกรมภาษา PHP กับระบบฐานข้อมูล MySQL และโปรแกรม Apache Web Server ในขณะที่ยอดวิทย์ อิศราภรณ์ (2550) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการแจ้งและติดตามการให้บริการซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ กรณีศึกษา วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช เพื่อการแจ้งและติดตามการให้บริการซ่อม และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และระบบผ่านเครือข่าย Intranet โดยพัฒนาด้วยภาษา PHP และใช้ฐานข้อมูล MySQL ส่วน ชัชวาลย์ ปานภูมิ (2551) ได้พัฒนาระบบการจัดการในด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์โดยใช้วิธีพัฒนาซอฟต์แวร์แบบเร็ว ประกอบด้วยขั้นตอนการวิเคราะห์และออกแบบเชิงวัตถุด้วยยูเอ็มแอล การจัดทำต้นแบบระบบ การ

เขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ การทดสอบโปรแกรมด้วยเทคนิคแบบกล่องดำ และการส่งมอบงานผ่านโฮสต์ ซึ่งถือเป็นการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลการให้บริการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยพายัพแบบครบวงจร เนื่องจากมีระบบย่อยในการจัดการข้อมูล ได้แก่ ระบบจัดการข้อมูลพื้นฐาน ระบบงานทรัพย์สิน ระบบแจ้งซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ระบบสั่งงานตามคำร้องขอซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ระบบรับงานและรายงานผลการปฏิบัติงาน ระบบสั่งงานแบบทั่วไป ระบบยืมคืนอุปกรณ์ และระบบเพิ่มสะสมงานบุคลากร ซึ่งพัฒนาด้วยโปรแกรม Visual Studio 2005 นอกจากนี้แล้วภุคิต วงศ์อนุ (2552) ยังได้พัฒนาระบบสนับสนุนการให้บริการด้าน IT โดยเป็นการพัฒนาระบบแจ้งขอใช้บริการจากผู้ใช้งาน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในระบบเครือข่าย สามารถติดตามการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ได้ พร้อมทั้งมีระบบการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ในด้านต่างๆ รวมไปถึงระบบในการจัดเก็บรายการสินทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตลอดจนการสร้างรายงานจากฐานข้อมูลที่ได้จัดเก็บไว้ โดยพัฒนาด้วย ASP.Net ใช้ระบบฐานข้อมูล Microsoft SQL Server และใช้ Internet Information Services ในการให้บริการเว็บเซิร์ฟเวอร์

จากการที่ระบบสารสนเทศที่ต้องการนั้น เป็นการพัฒนาระบบที่มีลักษณะเฉพาะ เพื่อแก้ไขปัญหาภายในสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จึงพบงานวิจัยที่คล้ายคลึงกันเพียงแนวคิดในการอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหา การวิเคราะห์ และการตัดสินใจในการแก้ปัญหาของงานผ่านระบบเครือข่ายเท่านั้น ซึ่งการพัฒนาระบบครั้งนี้ เป็นการพัฒนาระบบเพื่อใช้งานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คณะผู้วิจัยจึงได้ทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า เจษฎา รัตนสุพร และยศพร การงาน (2553) ได้พัฒนาระบบบริหารงานทะเบียนนักเรียนและห้องสมุด ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในขณะที่ ปัญญา พนมใส (2553) ได้พัฒนาระบบงานการจัดการเอกสารเพื่อการประกันคุณภาพ ส่วนวรรณิ์ สำเียงสูง และदनัย เภสัชชา (2555) ได้พัฒนาระบบการจองห้องเรียนออนไลน์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และเมื่อตรวจสอบระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

พบว่า มีจำนวน 37 ระบบ อาทิ ระบบบริการการศึกษา ระบบการเงิน ระบบบัญชี ระบบบุคลากร ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบคลังพัสดุ และระบบเงินเดือน เป็นต้น (งานสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2555) ซึ่งระบบทั้งหมดที่พบยังไม่มียุทธศาสตร์สารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร และบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ในด้านการบริหารจัดการข้อมูลการให้บริการแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้ นอกจากนี้แล้ว ระบบสารสนเทศที่พบในงานวิจัยต่างๆ ที่กล่าวมา ยังขาดกระบวนการทำงานที่บุคลากรและผู้บริหารของสำนักคอมพิวเตอร์ต้องการใช้งาน คือ การจัดคิวการให้บริการ และการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จึงนำมาสู่การพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นเครื่องมือจัดการข้อมูลด้านการให้บริการแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ทั้งด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เครือข่ายซ่อมบำรุง การขอใช้ห้องบริการ การยืม/

คืนอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ และอื่นๆ โดยมีกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญประกอบด้วย การขอรับบริการ การจัดคิวให้บริการ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการแบบทันที (Real time) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ การสนทนาออนไลน์ และการรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการขอรับบริการผ่านระบบจะสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่มีผู้ขอรับบริการเป็นประจำ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

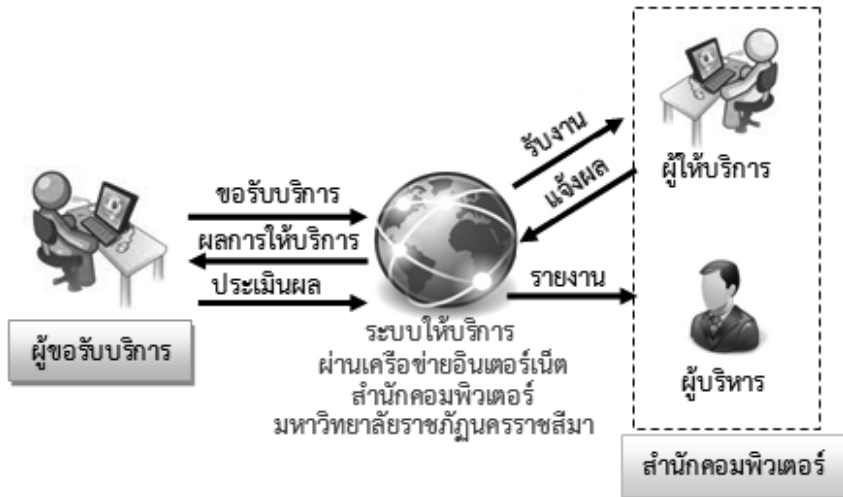
1. เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2. เพื่อประเมินหาประสิทธิภาพของระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กรอบแนวคิดการทำงาน ของระบบ

ระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แบ่ง

การทำงานออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) ผู้ขอรับบริการ 2) ระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และ 3) สำนักคอมพิวเตอร์ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการทำงานของระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 ผู้ขอรับบริการ เป็นบุคลากรของหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ต้องการขอรับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เครือข่าย

คอมพิวเตอร์กราฟิก การซ่อมบำรุง รวมไปถึงจนถึงให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องอบรม การให้บริการยืมอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ หรืออื่นๆ ซึ่งผู้ขอรับบริการจะต้องบันทึกข้อมูลความต้องการของตนเองผ่านระบบ แล้ว

รอติดตามผลการให้บริการ เมื่อได้รับบริการเรียบร้อยแล้วก็ต้องประเมินผลการให้บริการของบุคลากรจากสำนักคอมพิวเตอร์ด้วย

ส่วนที่ 2 ระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ขอรับบริการ และผู้ให้บริการ ที่จะสามารถบริหารจัดการข้อมูลทั้งในมุมมองผู้ขอรับบริการ และผู้ให้บริการเมื่อผู้ให้บริการรับงานใดๆ แล้วระบบจะมีการจัดคิวแยกตามผู้ให้บริการ ซึ่งระบบจะแสดงผลแบบทันที (Real time) นอกจากนี้แล้ว ระบบยังมีการสรุปรายงานในรูปแบบต่างๆ เพื่อใช้รายงานผลการดำเนินงานในโอกาสต่อไป

ส่วนที่ 3 ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยบุคคล 2 กลุ่ม คือ

1. เจ้าหน้าที่ เป็นบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ จะมีการตรวจสอบรายการขอรับบริการตามสิทธิที่ได้รับ แล้วคลิกรับงาน จากนั้นจะดำเนินการตามความจำนองของผู้ขอรับบริการเมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วก็แจ้งผลการให้บริการผ่านระบบ และตรวจสอบผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการอีกครั้งหนึ่ง

2. ผู้บริหาร เป็นผู้บริหารของสำนักคอมพิวเตอร์ จะสามารถดูรายงานการให้บริการของบุคลากรในรูปแบบต่างๆ ทั้งแบบสรุปตามกลุ่มงาน และจำแนกตามบุคลากรรายคน พร้อมทั้งสามารถตรวจสอบผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการในแต่ละครั้งได้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย เป็นผู้ขอรับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ผ่านระบบที่พัฒนาขึ้น ระหว่างเดือน ตุลาคม 2555 ถึง กุมภาพันธ์ 2556

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ จะประเมินประสิทธิภาพของระบบที่พัฒนาขึ้น ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ให้บริการ จะประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบในมุมมองของผู้ให้บริการ เป็นผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 13 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ให้บริการ จะประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบที่พัฒนาขึ้น ในมุมมองของการเป็นผู้ให้บริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีการใช้งานผ่านระบบ ในระหว่างเดือน ตุลาคม 2555 ถึง กุมภาพันธ์ 2556 จำนวน 50 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบได้ใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ตามขั้นตอนการพัฒนาระบบ อาทิ แผนภาพการไหลของงาน (Workflow Diagram) ผังงาน (Flowchart) แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram: DFD) คำอธิบายการประมวลผล (Process Description) แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Entity-Relationship Model: ER-Diagram) พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) และภาษา PHP

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการประเมินผล เป็นแบบมาตรา

ประเมินค่าชนิด 5 ช่วง ได้แก่ ดีมาก ดีพอใช้ ปรับปรุง และไม่เหมาะสม โดยใช้แบบสอบถาม 3 ประเภท คือ

1. แบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพของระบบ โดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านการพัฒนาาระบบสารสนเทศ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้ใช้ ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการทำงานของระบบ และด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ รวม 24 ข้อ

2. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน โดยผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้บริหารและบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 6 ข้อ

3. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน โดยผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้ใช้ ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการทำงานของระบบ และด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ รวม 13 ข้อ

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการประเมินระบบที่พัฒนาขึ้นจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น จะใช้วิธีการสรุปประเด็นสำคัญ

ผลการศึกษา

1. ผลการพัฒนาระบบ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาระบบโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการพัฒนาระบบสารสนเทศแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนหลัก (ณัฐพันธ์ เขจรันนันทน์, 2551) มีรายละเอียดดังนี้

1.1 การวางแผนระบบ (System Planning)

ในการวางแผนระบบหรือการสำรวจเบื้องต้น (Preliminary Investigation) เพื่อสำรวจหาความต้องการของระบบที่จะพัฒนาขึ้น คณะผู้วิจัยได้สอบถามความต้องการทั้งจากผู้ให้บริการ คือ ผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ และผู้ขอรับบริการคือ ตัวแทนจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เมื่อได้ข้อมูลความต้องการครบถ้วนแล้ว ก็จะนำไปสู่การวิเคราะห์ระบบต่อไป

1.2 การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)

คณะผู้วิจัยได้ร่วมกันวิเคราะห์ความต้องการ (Requirement Analysis) ที่เจาะลึกในรายละเอียดในประเด็นความต้องการของผู้ใช้งาน แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ระดับ คือ

- ระดับผู้บริหาร เป็นความต้องการระบบในมุมมองของผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ ที่จะเน้นไปในส่วนของการสรุปสถิติการให้บริการ และการประเมินผลหลังการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ระดับผู้ให้บริการ เป็นความต้องการระบบในมุมมองของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการแก่บุคลากรจากหน่วยงานอื่นๆ

- ระดับผู้ขอรับบริการ เป็นความต้องการระบบในมุมมองของผู้ขอรับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ

1.3 การออกแบบระบบ (System Design)

หลังจากวิเคราะห์ความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องครบถ้วนแล้ว คณะผู้วิจัยก็ดำเนินการออกแบบระบบทั้งในส่วนของการออกแบบกระบวนการ

ทำงานของระบบ ออกแบบฐานข้อมูล ออกแบบหน้าจอ และออกแบบรายงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาในระบบในขั้นตอนต่อไป

1.4 การปรับใช้ระบบ (System Implementation)

คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการออกแบบระบบมาพัฒนาระบบด้วยภาษา PHP ทั้งในส่วนของการขอรับบริการ การจัดคิว การประเมินผล การสนทนาออนไลน์ การสรุปผลการดำเนินงาน การจัดการข้อมูลพื้นฐาน และอื่นๆ ดังรูปที่ 2-3

1.5 การบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance)

หลังจากเปิดใช้งานระบบ และสอบถามความเห็นจากผู้ใช้งาน ก็ได้รับคำแนะนำในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ รวมทั้งดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ผลการประเมินความพึงพอใจ

2.1 การประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ประเมินประสิทธิภาพของระบบในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}= 4.58$, $S = 0.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินประสิทธิภาพสูงสุด คือ ด้านความรวดเร็วในการทำงานของระบบ ($\bar{X}= 4.70$, $S = 0.50$) และ ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ ($\bar{X}= 4.70$, $S = 0.39$) รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบ ($\bar{X}= 4.60$, $S = 0.53$) ด้านความถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}= 4.60$, $S = 0.53$) และด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X}= 4.40$, $S = 0.66$) ตามลำดับ

2.2 การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบโดยผู้ให้บริการ

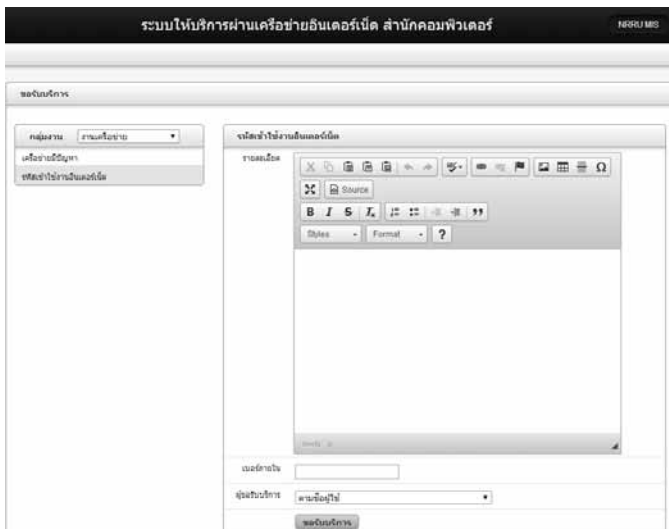
ผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 13 คน ประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}= 4.59$, $S = 0.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่บุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์พึงพอใจสูงสุด คือ รายงานสถิติการให้บริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X}= 4.77$, $S = 0.44$) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการรวบรวมสถิติการให้บริการ ($\bar{X}= 4.62$,

S = 0.51) ความยืดหยุ่นในการจัดการ สิทธิสำหรับผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.62, S = 0.51$) ความสะดวกในการตรวจสอบผลการ ให้บริการ ($\bar{X}= 4.62, S = 0.51$) ความ ครบถ้วนของรายงานสถิติการให้บริการ ($\bar{X}= 4.54, S = 0.52$) และความถูกต้อง ในการจัดคิวการให้บริการสำหรับผู้ให้ บริการ ($\bar{X}= 4.38, S = 0.51$) ตามลำดับ

2.3 การประเมินความพึง พอใจต่อการใช้งานระบบโดยผู้ขอรับ บริการ

ผู้ขอรับบริการ จำนวน 50 คน ประเมินความพึงพอใจต่อการ ใช้ งานระบบในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

($\bar{X}= 4.71, S = 0.43$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ขอรับบริการ พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการรักษา ความปลอดภัยของระบบ ($\bar{X}= 4.90, S = 0.29$) รองลงมาคือ ด้านความ สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X}= 4.72, S = 0.45$) ด้านความรวดเร็วในการ ทำงานของระบบ ($\bar{X}= 4.71, S = 0.45$) ด้านความถูกต้องในการทำงานของ ระบบ ($\bar{X}= 4.68, S = 0.47$) และด้าน ความถูกต้องและมีประสิทธิภาพตาม ความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}= 4.53, S = 0.50$) ตามลำดับ



รูปที่ 2 หน้าจอขอรับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์

ระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ MSOJ MIS

รายงานผลงาน

เลือกกลุ่มงานตามปี พ.ศ. 2556					เลือกประเภทงาน กลุ่มงาน MIS				
กลุ่มงาน	รวม	ปี	ปี	ปี	ประเภทงาน	รวม	ปี	ปี	ปี
งาน MIS	132	97	26	0	งานภายใน	50	47	3	0
งานทะเบียน	127	115	12	0	โปรแกรม MIS วิทยาลัย	15	7	8	0
งานคลังยา	10	1	1	8	ระบบสารสนเทศ	14	10	4	0
งานรพช.ราช	9	3	3	5	สนับสนุน MIS	14	7	7	0
งานเว็บไซต์	8	3	3	2	งานประเมิน	11	4	7	0
งานพัฒนาระบบ	1	0	1	0	ระบบ e-Proc	10	7	3	0
งานสัมมนา/อบรม	1	0	1	0	อบรม/สัมมนา	5	3	2	0
งานประชาสัมพันธ์	1	0	0	1	ศึกษา/วิจัย MIS	5	5	0	0
งานอื่นๆ	1	0	1	0	งานวิจัย	4	4	0	0
	290	217	57	16	ระบบสถิติ	2	1	1	0
					ประเมินผล	2	2	0	0
						132	97	35	0

รูปที่ 3 หน้าจอรายงานผลการให้บริการจำแนกตามกลุ่มงาน

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ด้านความรวดเร็วในการทำงานของระบบ (\bar{X} = 4.70, S = 0.50) และ ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ (\bar{X} = 4.70, S = 0.39) ซึ่งเป็นผลมาจากระบบมีการให้บริการในลักษณะของการตอบสนองทันที เมื่อมีผู้ตอบข้อความอีกฝ่ายที่เป็นฝ่ายรับข้อมูลจะสามารถเห็นข้อมูลที่ส่งมาในทันที ทำให้ระบบมีความรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น และระบบมีส่วนของการพิสูจน์ตัวตนก่อนการใช้งาน และ

การรักษาความลับของข้อมูลการขอรับบริการ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบโดยบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ด้านที่พึงพอใจสูงสุด คือ รายงานสถิติการให้บริการตรงตามความต้องการ (\bar{X} = 4.77, S = 0.44) ซึ่งเป็นผลมาจากในระบบมีส่วนของการแสดงรายงานสถิติในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นรายวัน รายเดือน และรายปี นอกจากนี้แล้วยังสามารถเลือกรายงานได้ทั้งในส่วนของสถิติรายกลุ่มงานและรายบุคคลได้ด้วย ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดีในทุกๆ ระดับ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบโดยผู้ให้บริการด้านที่พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ (\bar{X} = 4.90, S = 0.29) ซึ่งเป็นผลมาจากระบบมีส่วนของการพิสูจน์ตัวตนก่อนการใช้งาน และในการใช้งานสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลในด้านของงานให้บริการหรือการขอรับบริการ ผู้ใช้งานจะสามารถเห็นข้อมูลเฉพาะของตนเองเท่านั้น บุคคลอื่นไม่สามารถเห็นข้อมูลเหล่านี้ได้ เพราะบางครั้งอาจจะมียอดข้อมูลที่เป็นความลับ

4. ระบบที่พัฒนาขึ้นผู้วิจัยได้มุ่งเน้นที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการข้อมูลการขอรับบริการและการให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งผลการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากทั้งหมดทุกกลุ่ม แสดงให้เห็นว่าระบบนี้มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์สอดคล้องกับ อาคม งามเพริศพริ้ง (2549) ที่พบว่า การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานจะสามารถเก็บข้อมูลการแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ และเป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ได้ นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับ ภูติท วงศ์อนุ (2552) ที่ว่าระบบที่พัฒนาขึ้นทำให้มีข้อมูลสนับสนุนผู้ใช้บริการรวมถึงข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลที่จัดเก็บสามารถนำไปใช้ประโยชน์อื่นได้จากการรายงานสถิติของข้อมูลในด้านต่างๆ ทำให้ง่ายต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงไปถึงการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ขององค์กรต่อไป

สรุป

1) การพัฒนาระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน คือ การวางแผนระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การปรับใช้ระบบ และการบำรุงรักษาระบบ ซึ่งระบบได้พัฒนาบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Windows) และใช้ภาษา PHP ในการสร้างส่วนติดต่อ

กับผู้ใช้งาน ทำให้ได้ระบบที่สามารถจัดการข้อมูลการขอรับบริการ และการให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 5 คน ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} = 4.58, S = 0.52) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบโดยผู้ให้บริการ จำนวน 13 คน ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} = 4.59, S = 0.50) และผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบโดยผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ภาพรวมก็อยู่ในระดับดีมากเช่นเดียวกัน (\bar{X} = 4.71, S = 0.43)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านการนำไปใช้งาน

1) ควรมีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถใช้งานระบบต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เนื่องจากระบบมีส่วนของการโต้ตอบสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการ เป็นแบบทันที เพื่อให้ระบบใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการติดตามข้อมูลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอทั้งในส่วนของผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาครั้งต่อไป

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาให้ใช้งานในชีวิตประจำวันได้สะดวกมากขึ้นและกำลังก้าวมาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทั้งโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต หากระบบให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สามารถพัฒนาเพื่อใช้กับเทคโนโลยีการสื่อสารเหล่านี้ได้น่าจะทำให้การใช้งานทำได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- งานสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา. (2555). ระบบสารสนเทศในควมรับผิดชอบของงานสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS). นครราชสีมา.
- เจษฎา รัตนสุพร และยศพร การงาน. (2553). การพัฒนาระบบบริหารงานทะเบียนนักเรียนและห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- ชัชวาลย์ ป่าณภูมิ. (2551). การระบบการจัดการในด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์โดยใช้วิธีพัฒนาซอฟต์แวร์แบบเร็วสำหรับมหาวิทยาลัยพายัพ. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรพงษ์ พันธุ์ทอง. (2549). การพัฒนาระบบสนับสนุนการแก้ปัญหาในระบบสารสนเทศและติดตามผลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปัญญา พนมใส. (2553). ระบบจัดการเอกสารเพื่อการประกันคุณภาพ. นครราชสีมา.
- ภูติท วงศ์อนุ. (2552). ระบบสนับสนุนการให้บริการด้าน IT กรณีศึกษา ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รัฐนันท์ วุฒิเดช. (2549). ระบบสารสนเทศการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณิ์ สำเนียงสูง และदनัยเกสัชชา. (2555). ระบบของห้องเรียนออนไลน์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สุภาพ กอตะระกุลสิน. (2550). การออกแบบระบบฐานข้อมูลเพื่อบริการรับเรื่องและปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ผ่านเว็บเซอร์วิส กรณี

ศึกษา บริษัท ผู้ให้บริการโทรคมนาคม. (สารนิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อมรเทพ อิศราภรณ์. (2550). ระบบสารสนเทศเพื่อการแจ้งและติดตามการให้บริการซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ กรณีศึกษา วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อาคม งามเพริดพริ้ง. (2549). ระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการวิเคราะห์และตัดสินใจในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้วิธีการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลออนไลน์. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

การพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยาการ สารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Participatory Development for the Office Supply Management, Faculty of Informatics, Mahasarakham University

สายทอง ปัญญาทิพย์^{1*}

Saithong Panyatip^{1*}

บทคัดย่อ

การจัดการงานพัสดุในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าทางราชการจะมีระเบียบข้อบังคับ กำหนดหลักการและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตั้งงบประมาณ การจัดหา การควบคุม และการจำหน่ายพัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ ไว้แล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีได้ครอบคลุมวงจรทั้งหมด ของกระบวนการบริหารงานพัสดุที่สมบูรณ์ จึงมักประสบปัญหาในทางปฏิบัติอยู่เสมอ การวิจัยครั้งนี้จึงมีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหางานพัสดุคณะวิทยาการ สารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 2) เพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบบมีส่วนร่วม โดยใช้หลักวิจัย ปฏิบัติการ (Action Research)

¹ นักวิชาการพัสดุ, คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

¹ Supply Analyst, Faculty of Informatics, Mahasarakham University, Kantharawichai District, Maha Sarakham 44150 Thailand.

* Corresponding author : Saithong Panyatip Faculty of Informatics Mahasarakham University, Kantharawichai District, Maha Sarakham 44150, Thailand. E-mail : now_20049@hotmail.com

ตามแนวคิดของ เคมมิส (Kemmis) และแม็กแท็กการ์ท (McTaggart) แบ่งเป็น 2 วงรอบ แต่ละวงรอบประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนผล (Reflection) กลุ่มผู้วิจัย จำนวน 10 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 3 คน กลยุทธ์ ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาจากคู่มือ และการนิเทศภายใน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบบันทึกการประชุม แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบนิเทศ และแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 88 คน การตรวจสอบข้อมูลใช้เทคนิคการตรวจข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation Technique) และนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย ปรากฏดังนี้

1. สภาพปัญหางานพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในวงรอบที่ 1 ใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาจากคู่มือ พบว่างานพัสดุคณะวิทยาการสารสนเทศมีปัญหาอยู่ 4 ด้านคือ 1) ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านผู้รับบริการ 4) ด้านการควบคุม และบุคลากรภายในคณะมีความคิดเห็นในสภาพปัจจุบันต้องงานพัสดุอยู่ในระดับปานกลาง

2. การพัฒนาการบริหารงานพัสดุ ในวงรอบที่ 2 ใช้กลยุทธ์นิเทศภายใน พบว่าผู้ร่วมวิจัยได้จัดทำคู่มือระเบียบพัสดุ ขึ้นตอน วิธีการทำงาน สามารถศึกษาแล้วเข้าใจได้ง่ายขึ้น มีความรู้ความเข้าใจระเบียบมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป การพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาจากคู่มือ และการนิเทศภายใน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: งานพัสดุ, ส่วนร่วม, การพัฒนา

Abstract

Nowadays, the office supply management remains problematic though the government has severally developed and issued the regulations and procedures regarding the budget establishment and control, and the office supply distribution. Still, these regulations and procedures are not applicable to perfect the overall process of the supply management, in which the staffs are encountering difficulty in performing their works. For that reason, this study aimed: 1) to investigate the actual problems existing in the process of the office supply management, Faculty of Informatics, Mahasarakham University; and 2) to develop the process of the office supply management, Faculty of Informatics, Mahasarakham University. In particular, the study was conducted as an action research based on Kemmis's and McTaggart's conceptual framework. Meanwhile, the research methodology was to investigate 2 annual rounds concerning Planning, Action, Observation, and Reflection. The participants in this study included a group of 10 researchers and 3 additional informants. In this study, workshop, handbook, and internal supervision were applied as the useful strategic approaches. Besides, the research instrument for data collection consisted of minutes, observation form, interview form, internal supervision form, and questionnaire, and the target group for this study was 88 staffs of Faculty of Informatics, Mahasarakham University. The triangulation technique was implemented for examining the data which was presented as a descriptive study, as well as the useful statistical approaches i.e. Mean and Standard Deviation were purposively applied.

The results were found as follows :

1. The actual problems existing in the process of the office supply management, Faculty of Informatics, Mahasarakham University, in 1st annual round, were revealed in 4 aspects as follows: 1) rules and regulations; 2) the

staff's performance; 3) the service user; and 4) the internal control. The staff's opinion toward the mentions problems was showed as 'Neutral'.

2. Regarding the development of the supply management in 2nd annual round, it was found that the handbook created by the researchers to demonstrate the office supply management, procedures, and performance, had helped the staffs to understand more about the rules and regulations, so that their performance was improved and becomes more effective.

In conclusion, the participatory development for the office supply management, Faculty of Informatics, Mahasarakham University, through the workshop, handbook, and internal supervision, practically increased the staff's performance to be more effective in managing the supplies.

Keywords : Supply Management, Participatory, Development

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ และแนวทางเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน และในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลจึงได้ตรากฎหมายที่สำคัญต่อการบริหารราชการและการพัฒนาระบบราชการ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งถือเป็นการนำแนวความคิดเกี่ยวกับการปรับระบบราชการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมือง โดยเฉพาะ

เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาแปลงให้เป็นรูปแบบกฎหมายเพื่อให้เกิดผลใช้บังคับเป็นการถาวร นอกเหนือจากการกำหนดเจตนารมณ์ของการมุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและบังเกิดผลสัมฤทธิ์ที่สามารถวัดผลได้ และแนวทางอื่นๆ ที่จำเป็น พ.ร.บ. ฉบับนี้ยังได้กำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งเป็นมาตรการสำคัญที่ส่งผลให้ส่วนราชการต่างๆ มีความตื่นตัวที่จะดำเนินการด้านนี้มากขึ้น

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550

มีทิศทาง และแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีประสิทธิภาพ และเป็นระบบ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการเผยแพร่และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ จึงได้ศึกษาและกำหนดแนวทางการแปลงยุทธศาสตร์ที่ 7 ให้ละเอียดและชัดเจนมากขึ้น และได้เสนอให้เป็นกลยุทธ์การพัฒนาระบบราชการไทยสู่ การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) ซึ่งกลยุทธ์และขั้นตอนการดำเนินงานเหล่านี้ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยสรุป

กลยุทธ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมจะเน้นการดำเนินการใน 2 ด้าน [1]

1. การพัฒนาจากภายในภาคราชการ (Inside-out approach) โดยต้องดำเนินการพัฒนาทักษะและความรู้ความเข้าใจกับทุกส่วนราชการ ทั้งในส่วนกลางและระดับจังหวัด โดยจะต้องมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการทำงานประสานเชื่อมโยงให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะในระดับประเทศหรือส่วนกลางต้องมีนโยบายชัดเจนที่กำหนดให้ส่วนราชการ เช่น การกำหนดนโยบายให้ทุกหน่วยงานในภาค

ราชการจัดทำนโยบายและแนวทาง เพื่อการบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ชัดเจน พัฒนาและสร้างความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนทักษะในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้กับข้าราชการระดับต่างๆ ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นองค์กรนำในการส่งเสริมและสนับสนุนส่วนราชการให้พัฒนานวัตกรรมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ให้คำปรึกษาส่วนราชการ รวมทั้งสรรหาส่วนราชการที่มีวิธีการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่โดดเด่น เพื่อเป็นหน่วยงานตัวอย่างในเรื่องนี้ และเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดีแก่ส่วนราชการอื่นๆ กำหนดหลักการที่ชัดเจนสำหรับการบริหารราชการในระดับจังหวัด ให้เป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยกำหนดให้การมีส่วนร่วมเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการวัดความสำเร็จของจังหวัด เป็นต้น

2. การพัฒนาจากภายนอกภาคราชการ (Outside-in approach) คือ การสร้างศักยภาพและโอกาส (Empowerment and Enabling) ให้ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การเผยแพร่ข้อมูล การพัฒนาความรู้ความเข้าใจ การเพิ่ม

ขีดความสามารถ เพิ่มโอกาสและช่องทางของภาคประชาสังคมและชุมชนที่จะสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะการพัฒนาบริการสาธารณะ การติดตามตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยส่งเสริมการสร้างกระบวนการเรียนรู้และการได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชน เพื่อเข้ามามีส่วนร่วม จัดทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้นำในการสร้างเวทีการมีส่วนร่วมในการบริหารระดับต่าง ๆ จัดทำคู่มือการบริหารราชการที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เผยแพร่ให้ส่วนราชการและประชาชนได้รับทราบในวงกว้าง พัฒนาระบบการเรียนรู้การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมโดยจะดำเนินการโครงการนำร่องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พร้อมกับพัฒนาโครงการเวทีประชาชนเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย และสร้างกลไกเครือข่ายภาคประชาสังคมในระดับจังหวัด เพื่อผลักดันการพัฒนากระบวนการบริหารงานในระบบเปิด เป็นต้น

การจัดการงานพัสดุในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าทางราชการจะมีระเบียบข้อบังคับ กำหนดหลักการและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตั้งงบประมาณ การจัดหา การควบคุม และการจำหน่าย

พัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ ไว้แล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีได้ครอบคลุมวงจรทั้งหมดของกระบวนการบริหารงานพัสดุที่สมบูรณ์และเป็นระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้เป็นเวลานานแล้ว จึงมักประสบปัญหาในทางปฏิบัติอยู่เสมอผลคือ การบริหารงานหลายโครงการไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าที่วางไว้ ทั้งยังก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองในด้านกำลังคน และทรัพยากรอื่นๆ ด้วย ซึ่งปัญหาด้านการจัดการงานพัสดุนั้นยังมีได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามมาตรฐานสากล โดยส่วนใหญ่การพัฒนาพัสดุมักจะมุ่งเน้นด้านการจัดหาเป็นหลัก [2] อีกทั้งนโยบายที่กำหนดให้ส่วนราชการต่างๆ มีการเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่กำหนดในปีงบประมาณนั้นๆ ในการบริหารองค์การนั้น ปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ การบริหารจัดการ แม้ว่าทรัพยากรมนุษย์จะมีความสำคัญและบริหารยากมากที่สุด แต่ก็เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่า “พัสดุ” เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานนอกเหนือจากการบริหารอย่างอื่น ความสำคัญของพัสดุ ในระดับประเทศนั้น รัฐบาลให้ความสำคัญโดยวางระเบียบปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ จาก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และได้มีการแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระเบียบเพื่อให้เกิดความคล่องตัว สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแส โลกาภิวัตน์ [3]

งานพัสดุเป็นงานที่สนับสนุน แผนงาน โครงการต่างๆ ซึ่งได้วางแผนไว้ โดยมีของพอใช้ตลอดเวลา ให้งานและโครงการที่วางแผนดำเนินไปได้และการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ยังรวมถึงการสร้างความสะดวกสบายในการทำงานด้วยพัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนเส้นเลือดที่หล่อเลี้ยงให้ชีวิตดำรงอยู่ ไม่มีองค์กรใดสามารถปฏิบัติงานได้โดยปราศจากพัสดุต่างๆ เหล่านี้ได้ สิ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานพัสดุถูกละเลย ก็คือ การไม่มีสถิติความต้องการ หรืออัตราการใช้พัสดุที่แน่นอน การสั่งซื้อพัสดุเร็วหรือช้ากว่าความจำเป็น เพราะคนทั่วไปคิดว่า การปฏิบัติงานพัสดุเป็นเรื่องของการจัดซื้อ ซึ่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เน้นเรื่องของการจัดซื้อเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งตามระบบการปฏิบัติงานพัสดุ คือ การจัดทำเอง การซื้อ การจ้าง การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบ

และควบคุมงาน การแลกเปลี่ยน การเช่า การควบคุม การจำหน่าย และการดำเนินการอื่น ๆ [4]

จากการที่ผู้ทำการวิจัยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พบว่าในการปฏิบัติงานด้านพัสดุมีปัญหาในการจัดซื้อจัดจ้าง การควบคุม และการจำหน่าย ซึ่งมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีที่บุคลากรและผู้บริหารขาดความเข้าใจ ทำให้การปฏิบัติงานด้านพัสดุขาดความคล่องตัว ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงสนใจในการทำวิจัย เรื่องการพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โดยนำหลักการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research-PAR) เข้ามาบริหารจัดการในด้านพัสดุ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง และแก้ไขปัญหาดังกล่าว และเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด มหาวิทยาลัยได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานด้านพัสดุอย่างเต็มที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาทางพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบบมีส่วนร่วม

วิธีการศึกษา

1. กลุ่มผู้ร่วมวิจัยและผู้ให้ข้อมูล
 - 1.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ร่วมปรึกษากับบุคลากร ดังนี้
 - 1.1.1 ผู้วิจัย ซึ่งปฏิบัติหน้าที่งานพัสดุ
 - 1.1.2 บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 6 คน
 - 1.1.3 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน
 - 1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คือ หัวหน้างานพัสดุ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ และรองคณบดีฝ่ายบริหาร

1.3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากร คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 88 คน

2. กรอบกลยุทธ์ในการวิจัย ประกอบด้วย

- 2.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ
- 2.2 การศึกษาจากคู่มือ
- 2.3 การนิเทศภายใน

3. วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยครั้งนี้ ใช้หลักและวิธีการของการวิจัยปฏิบัติการ ตามแนวคิดของ Kemmis และ McTaggart [5] เพื่อใช้ในการวิจัยประกอบการวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนผล (Reflection)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีจำนวน 2 ฉบับ

4.1.1 แบบสัมภาษณ์ผู้ร่วมวิจัยและผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาทางพัสดุ

4.1.2 แบบสัมภาษณ์ผู้ร่วมวิจัย เพื่อติดตามผลพัฒนางานพัสดุแบบมีส่วนร่วม

4.2 แบบสังเกตการประชุม
เพื่อใช้สังเกตผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ
ในการมีส่วนร่วมการพัฒนางานพัสดุ

4.3 แบบบันทึกการประชุม
เชิงปฏิบัติการของผู้ร่วมวิจัย และผู้ให้
ข้อมูลเพิ่มเติม

4.4 แบบสอบถามเพื่อศึกษา
สภาพปัญหาของการมีส่วนร่วมและ
ความต้องการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับงาน
พัสดุของบุคลากรภายในคณะวิทยาการ
สารสนเทศ ลักษณะแบบสอบถามเป็น
แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่ง
แบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ ประเภทบุคลากร

ส่วนที่ 2 ด้านสภาพปัจจุบัน ปัญหา
ของงานพัสดุ จำนวน 24 ข้อ ลักษณะ
แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับ
ความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมาก
ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ด้านการมีส่วนร่วม แบ่ง
เป็น 2 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็น
แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5
ระดับ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง
น้อย และน้อยที่สุด ได้แก่

1. สภาพปัจจุบันของการมีส่วนร่วม
ของบุคลากร จำนวน 14 ข้อ

2. ความต้องการมีส่วนร่วมของ
บุคลากรเกี่ยวกับงานพัสดุ จำนวน 21
ข้อ

การวิจัยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ
ตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุป
ผลการวิจัย โดยผู้วิจัยกำหนดน้ำหนัก
หรือคะแนนเป็น 5 ระดับ [6] ซึ่งกำหนด
ค่าคะแนนของแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความคิดเห็นมาก

กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความคิดเห็นปานกลาง

กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความคิดเห็นน้อย

กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นนำข้อมูลหาค่าเฉลี่ยของ
คำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ใน
การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 0.51 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของ Kemmis และ McTaggart โดยดำเนินการเป็นวงรอบ (Spiral) แต่ละวงรอบประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning)

ผู้วิจัย สะท้อนให้เห็นผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน โดยการวิเคราะห์สภาพการณ์ร่วมกันของกลุ่มผู้ร่วมวิจัยในการกำหนดวิธีและกิจกรรมการพัฒนาและแผนปฏิบัติการ ดังนี้

1.1 ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการมีส่วนร่วม และแนวทางการพัฒนาระบบงานพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ โดยสอบถามกับบุคลากรภายในคณะวิทยาการสารสนเทศ และการประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มผู้ร่วมวิจัย ค้นคว้าปรึกษาหารือ และรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการบันทึกผลการประชุม

1.2 กลยุทธ์การพัฒนางานพัสดุ เพื่อให้การพัฒนางานพัสดุแบบมีส่วนร่วม มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยจึงกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบงาน 3 วิธี คือการประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาจากคู่มือ และการนิเทศภายใน

1.3 แผนการปฏิบัติ (Action Plan) ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มผู้ร่วมวิจัยได้จัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนางานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยาการสารสนเทศ และสรุปเป็นตารางแผนปฏิบัติการดังนี้

ตาราง 1 แผนการปฏิบัติงานการพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม วรรณคดี 1

กิจกรรม/กลยุทธ์	เป้าหมาย	ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้
1. การศึกษาปัญหาสภาพปัจจุบันและความต้องการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในคณะ	เพื่อให้ทราบสภาพปัจจุบันปัญหา	กลุ่มเป้าหมาย	- วิเคราะห์แบบสอบถาม	- แบบสอบถาม การวิจัย
2. ศึกษารายละเอียด สภาพปัญหา สภาพปัจจุบัน ข้อบังคับ วิธีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัสดุ	เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับงานพัสดุ รวมทั้งวิธีการขั้นตอนการดำเนินงาน	ผู้ร่วมวิจัย ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม	- วิเคราะห์บันทึก การประชุม - การสังเกต - การสัมภาษณ์	- แบบบันทึกการ ประชุมเชิงปฏิบัติการ - แบบสังเกต - แบบสัมภาษณ์

2. การปฏิบัติ (Action)

ผู้วิจัยได้นำแผนปฏิบัติตามลำดับกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและยืดหยุ่นได้ตามสภาพการณ์หรือบริบทของคณะ โดยดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ดังนี้

2.1 การเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานตามแผนในแต่ละขั้นตอน

2.2 การประสานและมอบหมายการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

2.3 ดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3. การสังเกต (Observation)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานในแต่ละ

กิจกรรม โดยใช้เครื่องมือในการดำเนินการเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน

4. การสะท้อนผล (Reflection)

กลุ่มผู้ร่วมวิจัยได้พิจารณาอภิปรายร่วมกันจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ บันทึกการประชุม มาจัดระบบหมวดหมู่ เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน ที่ร่วมกันกำหนดมาสรุปพิจารณาจุดเด่น จุดด้อย พร้อมทั้งหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงในวงรอบต่อไป

จุดบกพร่องของการดำเนินงาน และปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินการศึกษาใหม่เพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในวงรอบที่ 2

ตาราง 2 แผนปฏิบัติการ การพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วงรอบที่ 2

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผู้เกี่ยวข้อง	การเก็บรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้	แหล่งข้อมูล
นิเทศภายใน	สรุปและประเมินผลที่ได้จากการมีส่วนร่วมการพัฒนางานพัสดุ	ผู้ร่วมวิจัย ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม	การสัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์	ผู้ร่วมวิจัย ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการบันทึกการประชุมเชิงปฏิบัติการ ของกลุ่มผู้ร่วมวิจัยและผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม นำมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และจำแนกข้อมูลจัดหมวดหมู่ตามขอบเขตการวิจัย และเสนอผลการวิจัยในรูปของความเรียงหรือรูปแบบการบรรยาย (Narrative Form) โดยยึดหลักเทคนิคสามเส้า (Triangulation) ทั้งทางด้านข้อมูล (Data Triangulation) ด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) และด้านวิธีการ (Methodological Triangulation) จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 รองลงมาเป็นเพศชาย

ร้อยละ 40 เมื่อจำแนกตามอายุบุคลากรส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 46.70 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 31.10 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 51.10 รองลงมาประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 33.30

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาโท ร้อยละ 53.30 รองลงมาปริญญาตรี ร้อยละ 40.00 เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 35.60 รองมารายได้ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 33.30 และเมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 53.3 รองลงมาเป็นลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 35.6

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่องานพัสดุ

ตาราง 3 ความคิดเห็นของบุคลากรในสภาพปัจจุบันที่มีต่องานพัสดุ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. งบประมาณในการดำเนินการสอดคล้องกับที่ต้องการ	3.51	.84	มาก
2. การวางแผนในการจัดซื้อเหมาะสม	3.40	.98	ปานกลาง
3. การได้รับจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับพัสดุให้สาขาวิชามีความเหมาะสม	3.46	.78	ปานกลาง
4. ท่านเข้าใจระเบียบการจัดซื้อ โดยวิธีตกลงราคา	3.08	.94	ปานกลาง
5. ท่านเข้าใจระเบียบการจัดซื้อ โดยวิธีสอบราคา	3.42	.43	ปานกลาง
6. ท่านเข้าใจระเบียบการจัดซื้อ โดยวิธีประกวดราคา	2.62	.80	ปานกลาง
7. ท่านเข้าใจระเบียบการจัดซื้อ แบบกรณีพิเศษ	2.64	.95	ปานกลาง
8. ท่านเข้าใจขั้นตอนวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง	2.82	.98	ปานกลาง
9. การจัดหาพัสดุตรงตามที่กำหนด	3.11	.98	ปานกลาง
10. เมื่อท่านต้องการพัสดุ ท่านสามารถสั่งซื้อของได้ด้วยวิธีการที่ไม่ยุ่งยาก	3.17	.74	ปานกลาง
11. การเบิกของไปใช้ท่านได้ส่งใบเบิกพัสดุทุกครั้ง	3.51	1.01	มาก
12. พัสดุที่ใช้มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ	3.51	.75	มาก
13. การเบิกจ่ายพัสดุที่เป็นระบบและรัดกุม	3.48	.62	ปานกลาง
14. ความรวดเร็วในการจัดซื้อ ตามระเบียบ	3.31	.73	ปานกลาง
15. การควบคุมพัสดุมีความเหมาะสม	3.46	.72	ปานกลาง
16. การบำรุงรักษามีความเหมาะสม	3.46	.72	ปานกลาง
17. การตรวจสอบมีความเหมาะสม	3.44	.69	ปานกลาง
18. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	.63	มาก
19. ความโปร่งใสของผู้บริหารหรือกรรมการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดซื้อ	3.57	.69	มาก
20. กระบวนการซ่อมบำรุง รวดเร็ว มีคุณภาพ	3.20	.72	ปานกลาง

21. การแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดรายละเอียดพัสดุมีความเหมาะสม	3.37	.88	ปานกลาง
22. การแต่งตั้งคณะกรรมการเปิดซองสอบราคามีความเหมาะสม	3.40	.86	ปานกลาง
23. การแต่งตั้งคณะกรรมการประกวดราคามีความเหมาะสม	3.44	.94	ปานกลาง
24. การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุมีความเหมาะสม	3.37	.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.31	.50	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในสภาพปัจจุบันต่องานพัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.31, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 18 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอง

ลงมา ข้อ 19 ความโปร่งใสของผู้บริหารหรือกรรมการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดซื้อ ข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 6 ท่านเข้าใจระเบียบการจัดซื้อ โดยวิธีประกวดราคา

ตาราง 4 ความคิดเห็นของบุคลากรในสภาพปัจจุบันของการมีส่วนร่วมที่มีต่องานพัสดุ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ	2.64	.90	ปานกลาง
2. ท่านมีส่วนร่วมการวางแผนในการจัดซื้อ	2.57	.94	ปานกลาง
3. ท่านมีส่วนร่วมการเป็นกรรมการจัดทำรายละเอียดครุภัณฑ์	2.40	1.00	น้อย
4. ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการตรวจสอบพัสดุ	2.48	1.01	น้อย
5. ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการตรวจรับพัสดุ	2.55	1.05	ปานกลาง
6. ท่านเคยเช็คครุภัณฑ์ที่ท่านครอบครอง	2.62	.88	ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนร่วมในการสืบราคาตามร้านค้า บริษัท	2.71	1.05	ปานกลาง
8. ท่านมีส่วนร่วมในการตกลงราคาซื้อพัสดุ	2.51	1.07	ปานกลาง
9. ท่านมีส่วนร่วมการเป็นกรรมการเปิดซองสอบราคา	2.33	1.06	น้อย

10. ท่านมีส่วนร่วมการเป็นกรรมการประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.26	.96	น้อย
11. ท่านมีส่วนร่วมการเป็นกรรมการประเมินราคาพัสดุที่ดำเนินการจำหน่าย	2.24	1.00	น้อย
12. ท่านมีส่วนร่วมการเป็นกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง	2.33	.97	น้อย
13. ท่านมีส่วนร่วมการเป็นกรรมการขายทอดตลาด	2.42	.98	น้อย
14. ท่านมีส่วนร่วมการตรวจสอบการจัดซื้อพัสดุ	2.40	.96	น้อย
โดยรวม	2.46	.64	น้อย

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในสภาพปัจจุบันของการมีส่วนร่วมที่มีต่องานพัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} = 2.46, S.D. = .64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7

ท่านมีส่วนร่วมในการสืบราคาตามร้านค้า บริษัท รองลงมา ข้อ 6 ท่านเคยเช็คครุภัณฑ์ที่ท่านครอบครอง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อ 9 ท่านมีส่วนร่วมการเป็นกรรมการเปิดซองสอบราคา

ตาราง 5 ความคิดเห็นของบุคลากรในความต้องการมีส่วนร่วมที่มีต่องานพัสดุ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ	2.42	1.07	น้อย
2. การวางแผนในการจัดหาพัสดุประจำปี	2.42	1.11	น้อย
3. การวางแผนในการใช้พัสดุ	2.48	1.03	น้อย
4. การมีส่วนร่วมในการจัดทำคุณลักษณะเฉพาะ	2.51	.78	ปานกลาง
5. การตรวจสอบพัสดุ	2.55	.98	ปานกลาง
6. การตรวจรับพัสดุ	2.51	.96	ปานกลาง
7. การสืบราคาพัสดุตามร้านค้า บริษัท	2.46	.96	น้อย

8. การมีส่วนร่วมในการตกลงราคาซื้อพัสดุ	2.28	1.05	น้อย
9. การเปิดซองสอบราคา	2.24	.88	น้อย
10. การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.20	.96	น้อย
11. การประเมินราคาพัสดุที่จะดำเนินการจำหน่าย	2.13	.99	น้อย
12. การเป็นกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง	2.17	.93	น้อย
13. การเป็นกรรมการขายทอดตลาด	2.02	.94	น้อย
14. การตรวจสอบการจัดซื้อพัสดุ	2.13	.99	น้อย
15. การตรวจสอบโครงการ	2.22	1.06	น้อย
16. การตรวจสอบการจัดทำทะเบียนรับ จ่าย พัสดุ	2.26	.93	น้อย
17. การจัดหา ผู้ขาย ผู้รับจ้าง	2.24	1.0	น้อย
18. แก้ไขข้อขัดข้องในการจัดหา เพื่อให้ทันการใช้งาน	2.33	.92	น้อย
19. การดำเนินการซ่อมแซม บำรุงรักษาครุภัณฑ์ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทันเวลาที่จะปฏิบัติงาน	2.46	.96	น้อย
20. การตรวจสอบพัสดุประจำปี	2.33	.97	น้อย
โดยรวม	2.32	.72	น้อย

จากตาราง 5 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในความต้องการมีส่วนร่วมที่มีต่องานพัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} = 2.32, S.D. = .72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5 การตรวจสอบพัสดุ รองลงมา ข้อ 4 การมีส่วนร่วมในการจัดทำคุณลักษณะเฉพาะ และข้อ 6 การตรวจรับพัสดุ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อ 13 การเป็นกรรมการขายทอดตลาด

สรุปผล

การพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้หลักและวิธีการของการวิจัยปฏิบัติการ ตามแนวคิดของ Kemmis และ McTaggart เพื่อใช้ในการวิจัยประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนผล (Reflection) โดยใช้

กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาจากคู่มือ และการนิเทศภายใน ทั้ง 2 วรรณกรรม สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลศึกษาสภาพปัญหางานพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีรายละเอียดการดำเนินงานกิจกรรมดังต่อไปนี้

การใช้กลยุทธ์คือการประชุมเชิงปฏิบัติการ และศึกษาจากคู่มือ โดยกลุ่มผู้ร่วมวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมมีเป้าหมายเพื่อให้รู้สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาเกี่ยวกับงานพัสดุ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้การรวบรวมข้อมูลคือ แบบบันทึกการประชุม แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกต พบว่า การงานพัสดุดคณะวิทยาการสารสนเทศมีปัญหอยู่ 4 ด้านคือ

1.1 ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านการพัสดุ พบว่า ระเบียบที่ใช้มีขั้นตอนการยุ่งยากซับซ้อน ยากต่อการทำความเข้าใจ ติความได้หลากหลาย ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน แนวทางแก้ไขควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทบทวนหรือจัดทำคู่มือระเบียบพัสดุนับย่อ เพื่อแสดงให้เห็นขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจนและเหมาะสมต่อการทำงานในปัจจุบัน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจ ในระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เกี่ยวข้องได้ชัดเจน แนวทางแก้ไขควรมีการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เข้าใจในระเบียบอย่างถ่องแท้

1.3 ด้านผู้รับบริการ ไม่มีความเข้าใจในขั้นตอน หรือระเบียบการดำเนินการด้านพัสดุทำให้มีทัศนคติเชิงลบต่อผู้ให้บริการ แนวทางแก้ไข ควรมีการพัฒนาให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

1.4 ด้านการควบคุม คณะมีพัสดุจำนวนมากและมีบุคลากรจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาด้านการควบคุม เนื่องจากมีการโยกย้ายพัสดุโดยไม่แจ้งกับเจ้าหน้าที่พัสดุทำให้เสียเวลาในด้านการตรวจสอบพัสดุประจำปี แนวทางแก้ไข จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลควบคุมห้องต่างๆ และคอยตรวจเช็คอุปกรณ์ในห้อง

ส่วนความคิดเห็นของบุคลากรต่อสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการการมีส่วนร่วม งานพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีบุคลากรภายในคณะวิทยาการสารสนเทศ ที่เป็นกลุ่ม

เป้าหมาย จำนวน 88 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 45 คน (ร้อยละ 51.13) มีความคิดเห็น ดังนี้

1. บุคลากรมีความคิดเห็นในสภาพปัจจุบันต้องงานพัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ความโปร่งใสของผู้บริหารหรือกรรมการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดซื้อ 3) งบประมาณในการดำเนินการสอดคล้องกับที่ต้องการ 4) การเบิกของไปใช้ท่านได้ส่งใบเบิกพัสดุทุกครั้ง 5) พักที่ผู้ใช้มีคุณภาพตรงกับความต้องการ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลากรมีความคิดเห็นในสภาพปัจจุบันของการมีส่วนร่วมที่มีต่องานพัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย หากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย 1) ท่านมีส่วนร่วมในการสืบราคาตามร้านค้า บริษัท 2) ท่านเคยเช็คครุภัณฑ์ที่ท่านครอบครอง 3) ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ 4) ท่านมีส่วนร่วมการวางแผนในการจัดซื้อ 5) ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการตรวจรับพัสดุ 6) ท่านมีส่วนร่วมในการตกลงราคาซื้อพัสดุ นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

3. บุคลากรมีความคิดเห็นในความต้องการมีส่วนร่วมที่มีต่องานพัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย หากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย

1) การตรวจสอบพัสดุ
2) การมีส่วนร่วมในการจัดทำคุณลักษณะเฉพาะ
3) การตรวจรับพัสดุนอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

2. ผลการพัฒนากระบวนการบริหารงานพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบบมีส่วนร่วม

ในวงรอบที่ 2 ใช้กลยุทธ์การนิเทศภายในเพื่อประเมินผลตามสภาพจริง พบว่า

1. ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการพัสดุ พบว่า เจ้าหน้าที่ได้จัดทำคู่มือระเบียบพัสดุ ขั้นตอนการทำงานสามารถศึกษาแล้วเข้าใจได้ง่ายขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบมากยิ่งขึ้น

3. ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการเกี่ยวกับงานพัสดุ

4. ด้านการควบคุม ได้มีการจัดทำบัญชีควบคุมพัสดุตามห้องต่าง ๆ

ติดไว้ตามห้อง และหากมีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ควบคุมห้องจะดำเนินการแจ้งให้งานพัสดุได้ทราบทันที

สรุปผลการพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีการพัฒนางานพัสดุอย่างต่อเนื่อง ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย แม้ว่าอาจจะมีปัญหาหลงเหลือที่ต้องแก้ไข ซึ่งต้องมีการปรับปรุง พัฒนางานพัสดุให้ดียิ่งขึ้นอีกต่อไป

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาจากคู่มือ และการนิเทศภายใน เมื่อครบ 2 วงรอบแล้ว ทำให้งานพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิสมย์ มูลป้อม [7] ได้ศึกษาการพัฒนาการ

ดำเนินงานพัสดุโรงเรียนบัวสามัคคีพิทยาสรรพ์ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้กลยุทธ์ประชุมเชิงปฏิบัติการ การปฏิบัติเสมือนจริง และการนิเทศ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานพัสดุได้รวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบ และเป็นปัจจุบันมากขึ้นอย่างไรก็ตาม ยังมีจุดอ่อนที่ยังไม่บรรลุความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ ด้านการจำหน่ายพัสดุยังไม่มี การดำเนินการจำหน่ายพัสดุ เนื่องจากยังไม่สิ้นปีงบประมาณ จึงควรนำมาพัฒนาในวงรอบต่อไป และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุเทพ สระจันทร์ [8] ได้ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาการดำเนินงานพัสดุวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีร้อยเอ็ด พบว่า ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าการพัฒนาการดำเนินงานพัสดุวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีร้อยเอ็ด ในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์การฝึกอบรมพัฒนา ทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าโดยรวม สมาชิกมีความรู้และความเข้าใจในระเบียบการปฏิบัติทำให้ทะเบียนควบคุมพัสดุถูกต้อง และในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การกำกับติดตาม ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมการติดตาม การตรวจสอบ การประเมินผล ทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษา

ค้นคว้ากลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจสามารถปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบพัสดุประจำปีและด้านการจำหน่ายพัสดุได้ดีขึ้น เป็นไปตามขั้นตอน ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม ทำให้ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของ เศรษฐพงษ์ สาลีโส [9] ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบควบคุมพัสดุวิทยาการอาชีพเขกาอำเภอเขกา จังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยปฏิบัติการ พบว่า ขาดระบบควบคุมพัสดุที่ดี ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานควบคุม พัสดุ การดำเนินงานหลักฐานต่าง ๆ ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ทำให้เกิดผลเสียแก่การบริหารวิทยาลัยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้พัฒนาระบบควบคุมพัสดุ โดยใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาคือประชุมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศ กำกับติดตาม ปรากฏว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ซึ่งดำเนินงานควบคุมพัสดุ มีความรู้ความเข้าใจในระบบควบคุมพัสดุสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน

จากการใช้กลยุทธ์ การพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ กลุ่มผู้ร่วมวิจัยและผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ประชุมเชิงปฏิบัติการในการศึกษาสภาพ ปัญหา ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบถึงปัญหา เข้าใจขั้นตอนการทำงาน ระเบียบ วิธีปฏิบัติ มีทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องหลักการประชุมเชิงปฏิบัติการที่นาฏสุดา เขมนะสิริ [10] กล่าวไว้ว่าการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นกระบวนการที่มีระบบซึ่งมุ่งพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ทักษะและเจตคติที่ดี เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอาจเป็นความคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉงในการทำงานด้วยมือ รู้จักเลือกใช้เครื่องมือต่าง ๆ เหมาะสมดีขึ้นการรู้จักใช้ความรู้ทางเทคนิคต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหาและเจตคติที่ดีในการทำงาน

2. จากการใช้กลยุทธ์การศึกษาจากคู่มือ ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลและการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และแนวทาง

ปฏิบัติของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม ทำให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องหลักการศึกษาค้นคว้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย [11] กล่าวไว้ว่า เป็นเอกสารที่หน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน โดยระบุขั้นตอนและรายละเอียดการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น และสามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธีและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

3. จากการใช้กลยุทธ์นี้เทศภายใน โดยผู้วิจัยออกไปนี้เทศภายใน เพื่อประเมินผลตามสภาพจริง ทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้นำความรู้ ความเข้าใจ มาปฏิบัติงานด้านพัสดุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการนี้เทศภายในที่ วิลเลียม บัญลิวส์ดี [12] ได้กล่าวไว้ว่า การนี้เทศภายในเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้บริหาร ผู้ให้นี้เทศและผู้รับ

การนี้เทศ การนี้เทศภายใน จะประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการคาดหมายเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างแม่นยำ โดยอาศัยข้อสนเทศและหลักวิชาการต่าง ๆ กล่าวคือ ต้องมีการวางแผนการนี้เทศ การวางแผน คือ การคาดการณ์หรือกำหนดการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานในอนาคตขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย แผนงาน งานโครงการ และกิจกรรมสำหรับกระบวนการวางแผนงานนี้เทศการศึกษา

จากการการพัฒนาการบริหารงานพัสดุแบบมีส่วนร่วม คณะวิทยการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ดำเนินการในครั้งนี้ ถือว่าประสบความสำเร็จได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ เพื่อศึกษาสภาพปัญหางานพัสดุคณะวิทยการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานพัสดุ คณะวิทยการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบบมีส่วนร่วม ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสภาพปัญหา การมีส่วนร่วม และความต้องการในการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในคณะวิทยการสารสนเทศ รวมถึงวิธีการ แนวทางการแก้ไขปัญหการพัฒนากระบวนการงานพัสดุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากผู้ร่วมวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม เป็นผู้มีส่วนร่วมในการวางแผน ร่วมกันปฏิบัติงาน ร่วมสังเกตการณ์ ร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล และร่วมสะท้อนผลการดำเนินงาน เพื่อนำข้อบกพร่องไปปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นกลไกที่จะสนับสนุนการบริหารจัดการงานพัสดุ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่สนับสนุนทุนวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ รศ.ดร.สันติย์ ภายผาด ผศ.ชุน เทียมทินกฤต ผศ.อนิรุทธ์ โชติถนอม และนางฉันทลักษณ์ สาขานาญ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และขอขอบคุณ ผู้บริหาร ผู้ร่วมวิจัย บุคลากร คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ใช้ความร่วมมือในการทำวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551-2555*. 24 มิถุนายน 2552.

สำนักกฎหมายและระเบียบกลางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสถาบันที่ปรึกษา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. (2544). *การบริหารจัดการพัสดุภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิมพ์อักษร.

ณรงค์ สัจพันโรจน์. (2537). *การจัดทำอนุมัติและบริหารงบประมาณแผ่นดิน ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

สมาคมผู้บริหารพัสดุแห่งประเทศไทย. *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.; (ม.ป.ป.).

Kemmis, S. and McTaggart, R. (1988). *The Action Research Planner*. Melbourne: Deakin University Press.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
พิสมัย มูลป้อม. (2550). *การพัฒนาการดำเนินงานพัสดุ โรงเรียนบัวสามัคคีพิทยาสรรพ์ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต]. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุเทพ สระจันทร์. (2552). *การพัฒนาการดำเนินงานพัสดุ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีร้อยเอ็ด*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต]. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เศรษฐพงษ์ สาลีโส. (2552). *พัฒนาระบบควบคุมพัสดุ วิทยาการอาชีพเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายเป็นการวิจัยปฏิบัติการ*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต]. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นาฏสุดา เขมนะสิริ. (2542). *เทคนิคการจัดประชุม*. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2553). *คู่มือ*. เมษายน 2553. <http://www.stabundamrong.go.th>.

วไลรัตน์ บุญสวัสดิ์. (2536). *หลักการนิเทศการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พรติว.

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนัก ศึกษาทั่วไปมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Expectation of Service Receivers About the Service Quality of Office Mahasarakham University

ศศิธร นุชิต¹, อรทัย มัครมย์¹

Sasithorn Nuchit¹, OrathaiMakkarom¹

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป บุคลากรสายสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานวิชาการ การเงิน และงานธุรการ และนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ในภาคเรียนที่ 1/2555 จำนวน 1,254 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการสำนักศึกษาทั่วไป เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการรับบริการสำนักศึกษาทั่วไป ระดับมาก 4 ด้านตามลำดับ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ สรุปผลเป็นรายด้าน พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปมากที่สุด บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจรองลงมา และนิสิตผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปน้อยที่สุด

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ

¹ พนักงานสายสนับสนุน, สำนักศึกษาทั่วไป, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เบอร์โทรศัพท์ 043-754571

Abstract

This study aims to investigate expectation and satisfaction in office of General Education services. Samples were in structors, staff and students who related to General Education, first semester of academic year 2012 1, 245 participants were asked. Research tools were expectation and satisfaction in office of General Education services questionnaire. The finding can be concluded that they perceived and satisfied in the services at high level.

Keywords : expectation, satisfaction

บทนำ

สำนักศึกษาทั่วไป เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริหารและยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานการเงิน งานพัสดุ งานประกันคุณภาพ งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน งานแผนงานและงบประมาณ 2) กลุ่มงานสารสนเทศ ประกอบด้วย งานพัฒนาสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน งานจัดการห้องเรียนและสื่อ งานศูนย์พัฒนาวิชาการ ศูนย์ภาษา งานศูนย์ทดสอบออนไลน์ 3) กลุ่มงานวิชาการและประเมินผล ประกอบด้วย งานวิชาการ งานหลักสูตร งานเทียบ

โอน งานวิเคราะห์ข้อสอบ งานตารางเรียนตารางสอน โครงการผลิตตำรา และมีภารกิจหลักครอบคลุมการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปแก่นิสิตระดับปริญญาตรี การวิจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาศึกษาทั่วไป การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจข้างต้นให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น สำนักศึกษาทั่วไปมีแผนการดำเนินงานสอดคล้องตามแผนแม่บทระยะยาวที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวง ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และเป็นกรอบแนวทางที่แสดงถึงยุทธศาสตร์ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบันกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว

15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565) และ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551 – 2554) รวมถึงกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อการพัฒนาสำนักศึกษาทั่วไปให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ ชุมชน และท้องถิ่น (สำนักศึกษาทั่วไป. 2554)

สำนักศึกษาทั่วไป มีภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพที่พึงประสงค์ อันได้แก่ บัณฑิตต้องเป็นคนดี คนเก่ง และดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข โดยมีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานคือ 1) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน และจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป ให้สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัยตลอดจนให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดไว้ 2) เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ทัดเทียมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ 3) เพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการวิชาศึกษาทั่วไป กับสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในและต่างประเทศ 4) เพื่อเผยแพร่วิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิชาศึกษา

ทั่วไป มีการจัดการเรียนการสอนในแต่ละปีการศึกษาจำนวน 264 รายวิชา และต้องประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนในรายวิชาจำนวน 300 คนในแต่ละปี การศึกษา มีภารกิจในการให้บริการแก่อาจารย์ผู้สอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานด้านวิชาการ การเงิน ธุรการ และนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป ประกอบด้วย 1) ประสานงานด้านการดำเนินการประมวลรายวิชา 2) รับ- ส่งเกรด 3) การรับ – ส่งข้อสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป 4) ส่งคะแนนผลการสอบกลางภาค-ปลายภาคแก่อาจารย์ผู้สอน รวมถึงการให้บริการแก่นิสิต เช่น การสำรองที่นั่ง การเทียบโอนรายวิชา การขอสอบย้อนหลัง การจองรายวิชาลงทะเบียน เป็นต้น ล้วนเป็นงานบริการที่สำนักศึกษาทั่วไปให้ความสำคัญแก่ผู้เข้ารับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความ เอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้

นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จ เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การบริการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ (สมิต รัชฎกร. 2548)

สำนักศึกษาทั่วไปเป็นหน่วยงานกลางในการบริหารจัดการ ด้านจัดการการเรียนการสอนในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป และต้องติดต่oprะสานงานการบริการด้านข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนหมวดกับคณะหน่วยงาน อาจารย์ผู้สอนจากหลากหลายคณะ และการให้บริการข้อมูลการบริหารรายวิชาศึกษาทั่วไปแก่นิสิตที่ลงทะเบียนเรียน ทำให้การบริการถือเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานและเป็นภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักศึกษาทั่วไป ซึ่งการบริการที่ผู้ให้บริการจะ

ได้รับและความพึงพอใจมีผลอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพจากการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ และพัฒนาคุณภาพในการบริการ สู้ความเป็นมืออาชีพด้านการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการเพื่อความเป็นมืออาชีพด้านการบริการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักศึกษาทั่วไปประจำภาคการศึกษาที่ 1/2555 ประกอบด้วย อาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 218 คน บุคลากรสายสนับสนุนประจำคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 148 คน และนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไปจำนวน 79,698 คน รวมทั้งสิ้น 80,064 คน

2. กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 อาจารย์ผู้สอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 140 คน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2551 : 49 ; อ้างอิงมาจาก Krejcie and Morgan . 1970 : 607 - 610)

2.2 บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มศึกษา จำนวน 148 คน โดยเลือกจากประชากรทั้งหมด

2.3 จำนวนนิสิตคัดเลือกลงมาจาก 6 กลุ่มวิชาตามโครงสร้างหมวดวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาละ 1 รายวิชาที่เปิดสอน วิชาละ 1 กลุ่มเรียน จำนวน 966 คน โดยใช้วิธีการแบบการเลือกตัวอย่าง

แบบเจาะจง (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2551 : 53)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-list) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการบริการ และความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสำนักศึกษาทั่วไป ประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ ซึ่งลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ด้าน

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับอาจารย์ นิสิต และบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 30 คน จากนั้นได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยผู้รับบริการสำนักศึกษาทั่วไป จำนวน 18 คณะ และขอความร่วมมือขอเก็บข้อมูลกับนิสิตกลุ่มตัวอย่างในชั้นเรียนที่นิสิตเรียน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เมื่อได้ค่าเฉลี่ยเรียบร้อยแล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103)

ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความคิดเห็น
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนจำนวน 138 คน บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มศึกษาทั้งหมด จำนวน 118 คน นิสิตคัดเลือกมาจาก 6 กลุ่มวิชาตามโครงสร้างหมวดวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาละ 1 รายวิชาที่เปิดสอนวิชาละ 1 กลุ่มเรียน จำนวน 958 คน จำนวน 1,214 คนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.7 เพศชาย ร้อยละ 27.3 มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี ร้อยละ 85.17 อายุระหว่าง 31 – 50 ปี ร้อยละ 13.51 และอายุ 51

ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.32 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 85.9 ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 7.6 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 6 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.5 และเมื่อจำแนกตามสถานภาพพบว่า นิสิต ร้อยละ 78.9 อาจารย์ ร้อยละ 11.4 และสายสนับสนุน ร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตาราง 1 แสดงระดับความคาดหวังต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

การบริการของสำนักศึกษาทั่วไป	นิสิต		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.12	0.78	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	4.16	0.99	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.80	มาก
คุณภาพการให้บริการ	4.27	0.80	มาก
โดยรวม	4.19	0.80	มาก
อาจารย์			
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.77	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	4.28	0.95	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.79	มาก
คุณภาพการให้บริการ	4.40	1.46	มาก
โดยรวม	4.36	0.98	มาก
สายสนับสนุน			
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.77	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	4.32	0.83	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.73	มาก
คุณภาพการให้บริการ	4.41	0.67	มาก
โดยรวม	4.39	0.80	มาก

จากการศึกษาระดับความคาดหวังต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป จำแนกตามสถานะของผู้บริการ โดยภาพรวมแล้ว พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) และอาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามในลำดับรองลงมา ($\bar{X}=4.36$) และนิสิตมีความคาดหวังต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.19$)

ตาราง 2 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

การบริการของสำนักศึกษาทั่วไป	นิสิต		
	เ \bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.52	0.83	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	3.51	0.77	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.54	0.96	มาก
คุณภาพการให้บริการ	3.60	0.96	มาก
โดยรวม	3.54	0.88	มาก
อาจารย์			
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.71	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	4.49	0.90	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.70	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการ	4.66	0.85	มากที่สุด
โดยรวม	4.59	0.79	มากที่สุด
สายสนับสนุน			
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.83	0.79	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	3.70	0.84	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	0.85	มาก
คุณภาพการให้บริการ	3.87	0.84	มาก
โดยรวม	3.83	0.83	มาก

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการโดยภาพรวมแล้ว พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจรองลงมา ($\bar{X}=3.83$) และนิสิตผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.54$)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักศึกษาทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการรับบริการสำนักศึกษาทั่วไประดับมาก 4 ด้านตามลำดับ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการรับบริการที่ได้รับจากสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการสรุปเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังมากที่สุด

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังรองลงมา และนิสิตมีความคาดหวังต่อการบริการสำนักศึกษาทั่วไปน้อยที่สุด ซึ่งในสายสนับสนุนระดับปฏิบัติการมีการประสานงานด้านการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลาทำให้มีความคาดหวังต่อการรับบริการของสำนักศึกษาทั่วไปมากที่สุดสอดคล้องกับ อัจฉรนาครินทร์และคณะ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ระดับความคาดหวังในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังมากทุกด้าน ในขณะที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความคาดหวังสูงสุดคือด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) ซึ่งแสดงว่าผู้รับบริการของสำนักศึกษาทั่วไปทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้

บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับพึงพอใจต่อการรับบริการสำหรับนักศึกษาทั่วไประดับมาก 4 ด้านตามลำดับ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสำหรับนักศึกษาทั่วไป และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ สรุปผลเป็นรายด้าน พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาทั่วไปมากที่สุด บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจรองลงมา และนิสิตผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาทั่วไปน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินารด สายอ่อง (2550 : 75 - 76) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากรโครงการบัณฑิตศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเจตน์ นาคเสวี (2550 : 52 - 60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของระดับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานอยู่ในระดับมาก หากจำแนกเป็นหน่วยงานและรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทุกหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้นสำนักงานเลขานุการและงานบัณฑิตศึกษาที่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในระดับมากที่สุดและมีความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด
อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้
จากการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยมี
ข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความ
พึงพอใจมากขึ้นดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอน
การให้บริการควรมีการให้บริการโดย
การจัดลำดับก่อนหลังเพื่อให้การบริการ
ที่เป็นระบบ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ผู้ให้บริการควรเพิ่มการเอาใจใส่ในการ
ให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับ
บริการเพิ่มมากขึ้น

1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ
ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงการให้ข้อมูล
ที่ถูกต้องแม่นยำแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม
คุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
มากยิ่งขึ้น

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมของ
สำนักศึกษาทั่วไป ควรจัดสภาพแวดล้อม
และจุดรอรับบริการที่มีความเหมาะสม
พร้อมทั้งอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ใน
การให้บริการควรรอยู่ในสภาพพร้อมใช้
อย่างเสมอ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยใน
ครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหา
และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดย
ศึกษาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อนำ
ผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขปัญหา
และข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานทำให้
การบริการมีคุณภาพตามความต้องการ
ของผู้รับบริการ

2.2 ควรทำการศึกษาเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนัก
ศึกษาทั่วไปอยู่เสมอเพื่อจะได้ทราบถึง
ความต้องการต่อคุณภาพการให้บริการ
และนำข้อเสนอแนะปรับปรุงดำเนินงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักศึกษาทั่วไป
ที่กรุณาให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พชรวิทย์ จันทร์
ศิริสิริ รองศาสตราจารย์ ดร. หนงนิตย์
มรกต รองศาสตราจารย์ ดร. ประสาท
เนื่องเฉลิม และนายปริญญา งามสุทธิ
เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบ
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะ
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ
โอกาสนี้

บรรณานุกรม

- กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2555) *คู่มือระเบียบข้อบังคับระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2555*. คลังน่านาวิทยา ขอนแก่น.
- สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *แผนกลยุทธ์สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (พ.ศ. 2554 – 2563)*. (2554). สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : มหาสารคาม.
- สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สมบัติ ห้ายเรือดำ. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- อัจฉรา นาคครั้นและคณะ. (2551). *ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เจ็ดโณมบุญยะโหดระ. (2550). *ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนระดับก่อนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศิรินารถ สายอ่อง. (2550). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สมเจตน์นาคเสวี. (2550). “ความพึงพอใจของระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี,” *วารสารสงขลานครินทร์*. 13(02) : 206 – 214 ; เมษายน-มิถุนายน.

ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
**Social Responsibilities of Supporting Personnel
Mahasarakham University.**

คณิงนิตย์ สายสิงห์¹, อนิรุทธ์ สายสิงห์²
Kanuengnit Saiysing¹, Anirut Saiysing²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมและเปรียบเทียบความรับผิดชอบต่อสังคม ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 348 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามหน่วยงานที่สังกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า

บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อครอบครัวมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน/องค์กร, ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมือง, ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

¹ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน, กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, สภาคณาจารย์ สำนักงานอธิการบดี, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Policy and Planning Analyst, Planning Division, President's Office, Mahasarakham University

² Policy and Planning Analyst, Council of University Faculty Senate, President's Office, Mahasarakham University

ส่วนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (สาธารณะ) บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมน้อยที่สุด

เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของบุคลากร หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อ, สังคม, บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

This research aims to study and compare social responsibility of the Mahasarakham University staff, which includes different personal factors. Stratified random sampling of 348 personnel by type of staff positions within the staff and faculty departments (Statistical Random Sampling) by institutional affiliation. Methods used included percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-Tests.

The result of the research shows that within the categories of social responsibility (Public), Family responsibility has a higher average. followed by the responsible agencies/organizations, responsible citizens, responsibility with colleagues and the social responsibility (public) has the lowest average.

There is a difference of gender, age, qualification of personnel, and institutional affiliation of Maha Sarakhm University staff. However, their social responsible behavior is no different.

Keywords: Responsibilities, Social, Supporting Personnel

บทนำ

ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นกระบวนการทางสังคมที่สำคัญอย่างยิ่ง ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องที่รวมถึงการมีระเบียบวินัย ความประพฤติ ปฏิบัติโดยตระหนักถึงความรู้ ความเข้าใจ และมีคุณธรรม การกล่อมเกล่าทางสังคม ด้านจิตใจที่มีความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติเป็นหัวใจสำคัญของสังคมสมัยปัจจุบัน ความถูกต้อง ต้องมาก่อน ความตระหนักถึงวิถี การกระทำ และทำการอย่างมีเหตุผล ความเห็นแก่ตัวจะถูกกำจัด หรือจัดการ ด้วยกฎระเบียบของสังคม แต่สำคัญอย่างยิ่งคือ ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นคุณสมบัติ บังคับให้พัฒนาจิตใจ จำเป็นต้องปลูกฝัง ถือเป็นปฏิบัติโดยอัตโนมัติ บังคับ แต่ถูกกล่อมเกลามาตั้งแต่เกิดภายในครอบครัว เพื่อน สถาบัน ศาสนา วัฒนธรรม ศิลธรรมและจริยธรรม สถาบันการศึกษา องค์กร ฯลฯ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศในภาวะปัจจุบัน (ลิขิต วีรเวทิน, 2548)

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมานั้น จะสามารถทำให้มาตรฐานในการดำรงชีวิตของประชาชนดีขึ้น มีความเจริญเติบโตทางวัตถุที่เป็นรูปธรรมและ

ทันสมัย มีความ สะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารและการคมนาคม รวมทั้งชุมชน และประชาชนได้มีบทบาทในการพัฒนาการบริหารในการจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง พร้อมกับได้มีนโยบายแนวทางในการช่วยเหลือสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ด้อยโอกาสที่ดีขึ้น รวมทั้งประชาชนมีสิทธิเสรีภาพการแสดงออก ในการคุ้มครองภัยภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2542 อันจะเป็นที่ยอมรับจากนานาชาติแล้วก็ตาม ในเชิงลบแล้ว กลับจะทำให้เกิดกระแสวัตถุนิยมกับการ บริโภคนิยมมากขึ้น และเริ่มนำเอาวัฒนธรรมต่างชาติที่ไม่เหมาะสมมาใช้ จนทำให้วัฒนธรรม ค่านิยมที่ดี ซึ่งเป็นหลักธรรมทางศาสนา และเอกลักษณ์ในความเป็นไทย รวมถึงวิถีชีวิตของคนไทย นั้นเปลี่ยนไปด้วยแบบต่างคนต่างอยู่ ขาดความเอื้ออาทรต่อกัน โดยจะคำนึงถึงแต่ประโยชน์ส่วนตน ทำให้ชาติจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม (ปานชัย บวรรัตนปรารถน, 2550)

ความรับผิดชอบต่อสังคมจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพิจารณานำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชน เพื่อพิจารณาหาแนวทางในการดำเนิน

การเพื่อปลูกฝังและพัฒนาต่อสังคมส่วนรวมสู่นาคตอย่างมีศักยภาพต่อไป ส่งผลและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมยุคใหม่อย่างมีความสุขอย่างยั่งยืนต่อไปได้ เนื่องจากการที่สภาพของสังคมไทย ในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนในชาติ ต้องดิ้นรน แข่งขัน ฉวยโอกาสเอารัดเอาเปรียบและคำนึงถึงผลประโยชน์ของตัวเองเป็นใหญ่ เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับตัวเอง ค่านิยมทางวัตถุเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาระดับชาติมากมาย เช่น ปัญหาความไม่เป็นธรรมในสังคม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการบุกรุกทำลายและจับสัตว์ป่า สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ตลอดจนปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ในระบบราชการทั้งระดับล่างและระดับสูง จึงเป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนาคนให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม (จันทร์จิรา มูลเมือง 2535) เมื่อสภาพของสังคมขาดความสงบสุขเพราะคนในสังคมประพฤติปฏิบัติไม่เหมาะสม ก็มักจะได้รับคำกล่าวขานว่า คนในสังคมขาดจริยธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจริยธรรมในด้านความรับผิดชอบต่อ ซึ่งจากผลการวิจัยของ ธวัชชัย ชัยจิรฉายากุล (2529) กล่าวว่าความรับผิดชอบต่อเป็นค่านิยม

พื้นฐานที่มีความสำคัญ และจำเป็นมากที่สุด ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีความรับผิดชอบเมื่อปฏิบัติงานใดๆ ก็ยอมทำงานนั้นๆ ได้ประสบผลสำเร็จเสมอ หากสังคมใดมีบุคคลที่รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบก็จะเกิดความสงบสุขขึ้นในสังคมนั่นเอง

ดังนั้น จากความเป็นมาของปัญหาดังกล่าวจะเห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะถ้าคนในสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว การพัฒนาสังคมก็สามารถทำได้ง่ายขึ้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นบุคลากรส่วนหนึ่งของสังคม โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานในการวิจัยเพื่อศึกษาว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน จะมีผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่แตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อได้ข้อมูลและแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปจัดกิจกรรมหรือปลูกฝัง ให้บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความรับผิดชอบต่อสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน ที่สังกัดคณะ/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 3,408 คน (ข้อมูลพื้นฐาน.2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน ที่สังกัดคณะ/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 346 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามหน่วยงานที่สังกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามทั้งฉบับผ่านการพิจารณาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด

ทั้งฉบับตามวิธีการหาแอลฟา (α) ของครอนบราวน์ โดยแบบวัดระดับความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความเชื่อมั่น .9522

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ที่ตอบกลับมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้ว บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม โดยวิธีดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลจากแบบสอบถาม
2. ลงรหัสแบบสอบถามตามที่ได้กำหนดไว้และตรวจสอบความถูกต้องของการลงรหัส
3. ดำเนินการประมวลผลข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

- 4.50 - 5.00
- 3.50 - 4.49
- 2.50 - 3.49
- 1.50 - 2.49
- 1.00 - 1.49

3.3 เปรียบเทียบความรับผิดชอบ ต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test (ANOVA)

3.4 วิเคราะห์ข้อเสนอนแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมของบุคลากรสายสนับสนุนต่อสังคม ในมหาวิทยาลัย

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยวิเคราะห์หาค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความรับผิดชอบ

- ระดับความรับผิดชอบมากที่สุด
- ระดับความรับผิดชอบมาก
- ระดับความรับผิดชอบปานกลาง
- ระดับความรับผิดชอบน้อย
- ระดับความรับผิดชอบน้อยที่สุด

มหาสารคาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.54) โดยส่วนมากเป็นลูกจ้างชั่วคราว (ร้อยละ 55.46) ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 42.24) โดยมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 66.95) และเป็นบุคลากรสังกัดหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมากที่สุด (ร้อยละ 66.38)

2. พฤติกรรมความรับผิดชอบของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อครอบครัว ($\bar{X} = 4.26$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน/องค์กรและด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.15$) ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.14$) และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (สาธารณะ) ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

3. พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รายด้าน/รายข้อ

3.1 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (สาธารณะ) ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่

ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.109$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยการปิดไฟฟ้า-ก๊อกน้ำ เมื่อพบเห็นการเปิดทิ้งไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา คือ ดูแลรักษาทรัพย์สินที่เป็นสาธารณสมบัติและไม่ทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.22$) และไม่เคยนำทรัพย์สินของสังคม/สาธารณะมาเป็นของตน ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

3.2 ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมืองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไปใช้สิทธิ์ในการเลือกตั้งทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ พกบัตรประจำตัวประชาชนตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.34$) และไม่ทำสิ่งที่ผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

3.3 ด้านความรับผิดชอบต่อครอบครัวของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยการให้ความเคารพญาติผู้ใหญ่ ในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา

คือ มีความเข้าใจและยอมรับในฐานะของครอบครัว ($\bar{X}= 4.37$) และประพฤติปฏิบัติตนเป็นคนดีของครอบครัว ($\bar{X}= 4.34$) ตามลำดับ

3.4 ด้านความรับผิดชอบ ต่อหน่วยงาน/องค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปิดเครื่องใช้/อุปกรณ์ไฟฟ้าขององค์กรเมื่อเลิกใช้งาน ($\bar{X}= 4.36$) รองลงมา คือ ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับ ขององค์กร ($\bar{X}= 4.30$) และใช้วัสดุ อุปกรณ์ขององค์กรด้วยความระมัดระวัง/เห็นคุณค่า ($\bar{X}= 4.24$) ตามลำดับ

3.5 ด้านความรับผิดชอบ ต่อเพื่อนร่วมงานของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยการไม่เอาเปรียบเพื่อนในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}= 4.30$) รองลงมาคือ ยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานขอความช่วยเหลือในสิ่งที่ถูกต้อง ($\bar{X}= 4.23$) และทุกครั้งที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นทำอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X}= 4.22$) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ตาราง การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (สาธารณะ)	4.02	0.83	4.13	0.59	1.37	0.16
2. ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมือง	4.11	0.83	4.18	0.61	0.84	0.39
3. ด้านความรับผิดชอบต่อครอบครัว	4.21	0.85	4.29	0.69	0.96	0.33
4. ด้านความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน/องค์กร	4.14	0.87	4.16	0.66	0.24	0.80
5. ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.09	0.84	4.17	0.61	0.98	0.32
ภาพรวม	4.11	0.84	4.18	0.63	0.90	0.36

จากตาราง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีเพศต่างกัน มีความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	4	2.67	0.66	1.51	0.19
ภายในกลุ่ม	338	149.33	0.44		
รวม	342	152.01			

จากตาราง พบว่า บุคลากรสาย สังกัดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 สอนชั้นสูง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทางสถิติ ที่ระดับ .05
 ที่มีอายุต่างกัน มีความรับผิดชอบต่อ

ตาราง การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ
 บุคลากรสายสอนชั้นสูง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3	3.31	1.10	2.52	0.06
ภายในกลุ่ม	339	148.69	0.43		
รวม	342	152.01			

จากตาราง พบว่า บุคลากรสาย ต่อสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 สอนชั้นสูง มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มี วุฒิการศึกษาต่างกันจะมี
 ุฒิการศึกษาต่างกันจะมีความรับผิดชอบ

ตาราง การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ
 บุคลากรสายสอนชั้นสูง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามประเภทของ
 บุคลากร

แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	5	3.969	0.794	1.807	0.11
ภายในกลุ่ม	337	148.045	0.439		
รวม	342	152.014			

จากตาราง พบว่า บุคลากรสาย รับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันอย่าง
 สอนชั้นสูง มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มี มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05
 ประเภทของบุคลากรต่างกัน จะมีความ

ตาราง การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

พฤติกรรมความรับผิดชอบ	หน่วยงานจัดการเรียนการสอน		หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (สาธารณะ)	4.13	0.53	4.06	0.74	0.84	0.39
2. ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมือง	4.22	0.54	4.12	0.75	1.27	0.20
3. ด้านความรับผิดชอบต่อครอบครัว	4.29	0.64	4.25	0.79	0.45	0.64
4. ด้านความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน/องค์กร	4.14	0.63	4.15	0.77	0.14	0.88
5. ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.16	0.65	4.13	0.71	0.47	0.63
ภาพรวม	4.18	0.59	4.14	0.75	0.64	0.52

จากตาราง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีหน่วยงานสังกัด ต่างกันจะมีความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับมากทุกด้านเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ วัชรคุ่มครอง (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความรับผิดชอบต่อเพื่อน ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ความรับผิดชอบต่อสถานศึกษาและความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมืองมีระดับความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (สาธารณะ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับความรับผิดชอบต่อสังคม (สาธารณะ) จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปิดไฟฟ้า – ก๊อกน้ำเมื่อพบเห็นการเปิดทิ้งไว้ รองลงมา คือไม่ทิ้งขยะ ในพื้นที่สาธารณะ, ดูแล รักษาทรัพย์สินที่เป็นสาธารณสมบัติเท่ากัน และไม่เคยนำทรัพย์สินของสังคม/สาธารณะ มาเป็นของตน ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความรับผิดชอบ ในการช่วยมหาวิทยาลัยประหยัดพลังงานเป็นอันดับแรก คือ การปิดไฟฟ้า – ก๊อกน้ำเมื่อพบเห็นการเปิดทิ้งไว้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงานของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

1.2 บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมืองจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ไปใช้สิทธิ์ในการเลือกตั้งทุกครั้ง รองลงมาคือ พกบัตรประจำตัวประชาชนตลอดเวลา และไม่ทำสิ่งที่ผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ วัชรคุ่มครอง (2552) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม ของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมือง เช่น การพกบัตรประจำตัวประชาชนตลอดเวลา เป็นระดับความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมืองในระดับมากเช่นกัน

1.3 บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความรับผิดชอบต่อครอบครัว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสิต อุทิศพงษ์ (2547) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคม สำหรับนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า โมเดลตามกรอบแนวคิดที่ตั้งไว้ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน คือ 1) ความรับผิดชอบต่อครอบครัว 2) ความรับผิดชอบต่อเพื่อน 3) ความรับผิดชอบต่อสถานศึกษา 4) ความรับผิดชอบต่อชุมชนและ 5) ความรับผิดชอบต่อประเทศชาติจะเห็นว่าพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นประสบการณ์ที่สั่งสมและผ่าน กระบวนการขัดเกลาของแรงกระตุ้นทางสังคม ซึ่งเริ่มมีพัฒนาการจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ขยายไปสู่สังคมที่ซับซ้อนมากขึ้น ได้แก่ สังคมโรงเรียน สังคมมหาวิทยาลัย และสังคมประเทศชาติ

1.4 บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน/องค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ วัชรระคุ้มครอง (2552) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของนักศึกษา การศึกษา นอกโรงเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า นักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพในจังหวัด

สมุทรปราการมีความรับผิดชอบต่อสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นสถาบันหรือองค์กรที่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและความรักในองค์กร

ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายหรือการบริหารจัดการที่สามารถทำให้บุคลากรรักและให้ความสำคัญต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

1.5 บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับความรับผิดชอบต่อสังคม (สาธารณะ) จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ไม่เอาเปรียบเพื่อนในงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ ยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานขอความช่วยเหลือในสิ่งที่ถูกต้องและทุกครั้งที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นทำอย่างเต็มความสามารถตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความรักความสามัคคีกันในหน่วยงาน/องค์กร จึงทำให้บุคลากร สายสนับสนุนมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรจัดกิจกรรม หรือ

กระตุ้นให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้ทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้นและให้มีส่วนร่วมในงานหรือกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดแก่องค์กรต่อไป

2. ผลการการเปรียบเทียบความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดต่างกันพบว่าในภาพรวมความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามไม่มีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ

แต่ละบุคคลนั้น ไม่จำเป็นจะต้องขึ้นอยู่กับเพศ การศึกษา อายุ หรือรวมทั้งตำแหน่งหน้าที่การงาน เพราะความรับผิดชอบต่อสังคมของแต่ละบุคคลเกิดขึ้นมาจากจิตใจสำนึก รวมทั้งการได้รับการศึกษาและอบรมเลี้ยงดู อาจส่งผลทำให้พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของแต่ละบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล แต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชนี นิวัฒน์เจริญชัยกุล (2546) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานบริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ โดยศึกษารูปแบบกิจกรรม เพื่อสังคมที่พนักงานบริษัทฯ เข้าร่วม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม ดังนั้น การศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามในครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัย ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

1. ควรนำเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมมาศึกษาในกลุ่มนิสิตหรือนักศึกษาเพื่อทราบระดับความรับผิดชอบต่อสังคมของคนกลุ่มนี้และทราบพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมหรือส่งเสริม ให้นิสิต นักศึกษาเห็นความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น

2. มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมต่อความรับผิดชอบต่อสังคม (สาธารณะ) เช่น ความรับผิดชอบต่อประหยัดพลังงานของมหาวิทยาลัย

3. มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายหรือการบริหารจัดการที่สามารถทำให้บุคลากรรักและให้ความสำคัญต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

4. มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรจัดกิจกรรมหรือกระตุ้นให้บุคลากรในมหาวิทยาลัย ได้ทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้นและให้มีส่วนร่วมในงานหรือกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรัก ความสามัคคี ให้เกิดแก่องค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพทั้งจากการสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยเชิงปริมาณแล้วนำไปพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพต่อไป

2. ควรมีการทำการวิจัยกับบุคลากรสายวิชาการ

3. ควรเพิ่มด้านที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้น เพื่อจะได้ครอบคลุมถึงแนวทางที่จะนำมาพัฒนา ความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือสนับสนุนจากทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาองค์กรและ พัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2556 ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ใช้งบประมาณดังกล่าวจนกระทั่งงานวิจัยสำเร็จด้วยดี และขอขอบคุณที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ตรวจสอบเครื่องมือและเสนอแนะจนทำให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไป ด้วยความเรียบร้อย

เอกสารอ้างอิง

- กองแผนงาน. (2556). *ข้อมูลพื้นฐาน ประจำปี 2555*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดุสิต อุทิศพงษ์. (2547). *การพัฒนาแบบวัดความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ปานชัย บวรรัตนปรารถ. (2550). *กระแสวัตถุนิยมกับการบริโภคนิยม*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2550, จาก <http://www.ndc.prd.go.th/pagecoofnc/view-content/viewcontent1.asp>.
- พัชรี นิวัฒน์เจริญชัยกุล. (2546). *การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).*
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2548). *คนไทยในอุดมคติ*. กรุงเทพมหานคร : แม็ค.
- อุไรวรรณ วัชรระคุ้มครอง. (2552). *ความรับผิดชอบต่อสังคมของนัศึกษานอกโรงเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพในจังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.*
- Robert V. Krejcie and Earyle W. Morgan. (1970). *Educational and Psychological Measurement*. 608 - 609.

วารสารสารคาม

หลักเกณฑ์และคำแนะนำสำหรับผู้พิมพ์

บทความ หรือ บทความวิจัย (Instructions for the Authors)

วารสารสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีนโยบายในการส่งเสริม เผยแพร่ ผลงานวิชาการและงานวิจัยที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการ และเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงวิชาการ โดยครอบคลุมวิทยาการด้านวิจัย สถาบัน โดยรูปแบบผลงานที่วารสารจะรับพิจารณา มี 2 ประเภท คือ บทความทั่วไป และบทความวิจัย

บทความและบทความวิจัยที่จะนำมาตีพิมพ์ในวารสารสารคามนี้จะต้องได้รับการตรวจสอบทางวิชาการ (Peer review) ก่อน เพื่อให้วารสารมีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล และนำไปอ้างอิงได้ ผลงานที่ส่งมาตีพิมพ์ จะต้องมีการทบทวนความรู้เดิมและเสนอความรู้ใหม่ที่ทันสมัยรวมทั้งข้อคิดเห็นที่เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่าน ผลงานไม่เคยถูกนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารอื่นใดมาก่อน และไม่ได้อยู่ในระหว่างการพิจารณาลงวารสารใดๆ การเตรียมต้นฉบับที่จะมาลงตีพิมพ์ ควรปฏิบัติตามคำแนะนำดังนี้

การเตรียมต้นฉบับสำหรับบทความและบทความวิจัย

1. **ภาษา** เป็นภาษาไทยหรืออังกฤษก็ได้ ถ้าเป็นภาษาไทย ให้ยึดหลักการใช้ คำศัพท์หรือการเขียนทับศัพท์ให้ยึดหลักของราชบัณฑิตยสถาน พยายามหลีกเลี่ยง การใช้ภาษาอังกฤษในข้อความ ยกเว้นกรณีจำเป็น ศัพท์ภาษาอังกฤษที่ปนไทย ให้ใช้ ตัวเล็กทั้งหมดยกเว้นชื่อเฉพาะซึ่งต้องขึ้นต้นด้วยตัวอักษรใหญ่ ถ้าเป็นภาษาอังกฤษ ควรให้ผู้เชี่ยวชาญในภาษาอังกฤษตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะส่งต้นฉบับ

2. **ขนาดของต้นฉบับ** พิมพ์หน้าเดียวบนกระดาษสัน ขนาด เอ 4 (216 x 279 มม.) ควรเว้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านบนและซ้ายมืออย่างน้อย 40 มม. (1.5 นิ้ว) ด้านล่างและขวามืออย่างน้อย 25 มม. (1 นิ้ว) พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด ด้วยรูปแบบอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 ตัวอักษรย่อ นิ้ว ใส่ตัวอักษรด้วย

3. จำนวนหน้า บทความและบทความวิจัย ไม่ควรเกิน 12 หน้า

การเรียงลำดับเนื้อหา

1. บทความวิจัย

1.1 ชื่อเรื่อง (title) ควรสั้น กระชับ และสื่อเป้าหมายหลักของการศึกษาวิจัยไม่ใช่คำย่อ ความยาวไม่ควร เกิน 100 ตัวอักษร ชื่อเรื่องต้องมีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษโดยให้นำชื่อเรื่องภาษาไทยขึ้นก่อน

1.2 ชื่อผู้นิพนธ์และที่อยู่ ให้มีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ และระบุตำแหน่งทางวิชาการ หน่วยงานหรือสถาบัน ที่อยู่ และ E-mail ของผู้นิพนธ์ เพื่อใช้ติดต่อเกี่ยวกับต้นฉบับและบทความที่ตีพิมพ์แล้ว

1.3 บทคัดย่อ (abstract) ให้มีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นเนื้อความย่อที่อ่านแล้วเข้าใจง่าย โดยเรียงลำดับความสำคัญของเนื้อหา เช่น วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษาผลงานและการวิจารณ์ อย่างต่อเนื่องกัน ไม่ควรเกิน 250 คำ หรือ 15 บรรทัด ไม่ควรมีคำย่อ ให้บทคัดย่อภาษาไทยขึ้นก่อนภาษาอังกฤษ

1.4 คำสำคัญหรือคำหลัก (keywords) ให้ระบุทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ใส่ไว้ท้ายบทคัดย่อของแต่ละภาษา

1.5 บทนำ (introduction) เป็นส่วนของเนื้อหาที่บอกความเป็นมาและเหตุผลนำไปสู่การศึกษาวิจัย ให้ข้อมูลทางวิชาการพร้อมทั้งจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวข้องอย่างคร่าว ๆ และมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาและการวิจัยนั้นด้วย

1.6 วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการศึกษา ให้ระบุรายละเอียดวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งที่น่าสนใจ จำนวนลักษณะเฉพาะของตัวอย่างที่ศึกษา ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา อธิบายวิธีการศึกษา หรือแผนการทดลองทางสถิติ การสุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1.7 ผลการศึกษา (results) แจ้งผลที่พบตามลำดับหัวข้อของการศึกษาวิจัยอย่างชัดเจนได้ใจความ ถ้าผลไม่ซับซ้อนไม่มีตัวเลขมาก ควรใช้คำบรรยาย แต่ถ้ามีตัวเลขมากตัวแปรมาก ควรใช้ตาราง แผนภูมิแทน ไม่ควรมีเกิน 5 ตาราง หรือแผนภูมิ ควรแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบ และสรุปเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8 วิจารณ์และสรุปผล (discussion and conclusion) ชี้แจงว่าผลการศึกษาตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือแตกต่างไปจากผลงานที่มีผู้รายงาน

ไว้ก่อนหรือไม่ อย่างไรก็ตาม เหตุผลใดจึงเป็นเช่นนั้น และมีพื้นฐานอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และให้จบด้วยข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ หรือทิ้งประเด็นคำถามการวิจัย ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยต่อไป

1.9 ตาราง รูป รูปภาพ และแผนภูมิ ควรคัดเลือกเฉพาะที่จำเป็น และต้องมีคำอธิบายสั้นๆ แต่สื่อความหมาย ได้สาระครบถ้วน ในกรณีที่เป็นการวางคำอธิบาย ต้องอยู่ด้านบน ในกรณีที่เป็นรูปภาพ หรือแผนภูมิ คำอธิบายอยู่ด้านล่าง

1.10 กิตติกรรมประกาศ ระบุสั้นๆ ว่าได้รับการสนับสนุนทุนวิจัย และความช่วยเหลือจากองค์กรใดหรือใครบ้าง

1.11 เอกสารอ้างอิง (references) สำหรับการพิมพ์เอกสารอ้างอิง ทั้งเอกสารอ้างอิงที่เป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษโดยมีหลักการทั่วไป คือ เอกสารอ้างอิงต้องเป็นที่ถูกตีพิมพ์และได้รับการยอมรับทางวิชาการ ไม่ควรเป็นบทความที่ยังไม่ผ่านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ถ้ายังไม่ได้ถูกตีพิมพ์ ต้องระบุว่า รอการตีพิมพ์ (in press)

2. บทความทั่วไป

- 2.1 ชื่อเรื่อง
- 2.2 ผู้แต่ง
- 2.3 บทคัดย่อ
- 2.4 คำสำคัญ
- 2.5 บทนำ
- 2.6 เนื้อหา
- 2.7 บทสรุป
- 2.8 เอกสารอ้างอิง

3. บทวิจารณ์หนังสือ

- 3.1 ข้อมูลทางบรรณานุกรม
- 3.2 ชื่อผู้วิจารณ์
- 3.3 บทวิจารณ์

เอกสารอ้างอิง

ใช้รูปแบบการอ้างอิง (APA Style)

การเขียนเอกสารอ้างอิง

ก. กรณีที่เป็นรายงานวิจัย มีรูปแบบและการเรียงลำดับดังนี้ : ชื่อผู้เขียน (ในกรณีภาษาไทย ใช้ชื่อและนามสกุล และในกรณีภาษาอังกฤษ ใช้นามสกุลและชื่อ). ปีที่พิมพ์. ชื่อเรื่อง. ชื่อย่อของวารสาร. เล่มที่พิมพ์ ฉบับที่พิมพ์. เลขหน้าแรกถึงหน้าสุดท้ายของเรื่อง. ในกรณีที่มีผู้เขียนมากกว่า 6 คน ให้ใส่รายชื่อผู้เขียนทั้ง 6 คนแรก แล้วตามด้วยคำว่า “ และคณะ” หรือ “et al”

ตัวอย่าง

อมรรัตน์ จงสวัสดิ์ตั้งสกุล, ลัดดา เหมาะะสุวรรณ. (2002). Evidenced based maillard reeaction : focusing on parenteral nutrition. *วารสารโภชนบำบัด*. 13(1) : 3-11
Vega KJ, Pina I, Krevaky B. (1996). Heart transplantation is associated is with an increase risk for pancreatobiliary diseases. *Ann Intern Med*. 124(11) : 980-3

ข. กรณีที่เป็นหนังสือ มีรูปแบบและการเรียงลำดับ เหมือนเอกสารอ้างอิงที่เป็นรายงานวิจัย (ในข้อ ก.) ยกเว้น ใช้ ชื่อหนังสือ เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์ แทน ชื่อย่อวารสาร

ตัวอย่าง

วิญญู มิตรานันท์. (2538). *พยาธิกายวิภาค*. กรุงเทพฯ : โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์ . 629-78.
Ringsven MK, Bond D.(1996). *Gerontology and leadership skills for nureses*. 2nd ed. Albany (NY) : Delmar Publishers. 100-25.

ค. กรณีที่เป็นรายงานการประชุมและสัมมนา มีรูปแบบการเรียงลำดับ คือ ชื่อผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์, ชื่อเอกสารรวมเรื่องที่ได้จากรายงานการประชุม, วัน เดือน ปีที่จัด : สถานที่จัด : สำนักพิมพ์ หรือผู้จัดพิมพ์, เลขหน้า.

ตัวอย่าง

ณัฐนันท์ สินชัยพานิช, วราภรณ์ จรรยาประเสริฐ, ยุพิน รุ่งเวชวุฒิวินยา, มนต์ชูลี นิตินพ,

สาริต พุทธิพิพัฒน์ขจร. (2542). เกสัชกรพัฒนาเพื่อการพึ่งพาตนเอง. รายงานการประชุมวิชาการเกสัชกรรม ประจำปี 2542 ของเกสัชกรรมสมาคมแห่งประเทศไทย ; 24-26 มีนาคม 2542. กรุงเทพมหานคร : เกสัชกรรมสมาคมแห่งประเทศไทย. 89-105.

Kimmura J. Shibasaki H, editors. (1996). *Proceeding of 10yh International Congress of EMG and/Clinical Neurophysiology* ; 15-16 Oct 1995; Kyoto Japan. Amsterdam: Eelsevier. 80-90.

ง. กรณีเป็นวิทยานิพนธ์ มีรูปแบบการเรียงลำดับ คือ ชื่อผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์, ชื่อวิทยานิพนธ์. สถาบันที่พิมพ์ : ชื่อสถาบันการศึกษา

ตัวอย่าง

อัมพร ณรงค์สันติ.(2541). การใช้ยาเจนด้ามัยซินวันละครั้งเปรียบเทียบกับวันละสองครั้งในทารกแรกเกิดไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเกสัชศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Kaplan SJ. (1995).*Post-hospital home health care: the elderly ,s access and utilization* [dissertayion]. St. Louis (MO):Washington Univ.

จ. กรณีที่เป็นบทความในหนังสือพิมพ์ มีรูปแบบและการเรียงลำดับเหมือนเอกสารอ้างอิงที่เป็นรายงานวิจัย (ในข้อ 11.1.1. ก)

ตัวอย่าง

Lee G. (1996). Hospitalization tied to ozone pollution: study estimates 50,000 admissions annually. *The Washington Post* Jun 21.5.

จ. กรณีที่เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบและการเรียงลำดับ คือ ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์ ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร (ปี เดือน วันที่อ้างอิงถึง) เล่มที่ (ฉบับที่) : ได้มาจาก ชื่อ website

ตัวอย่าง

Morse SS. (1995). Factors in the emergence of infectious disease. *Emerg Infect Dis* [cited 1996 Jun 5] ; 1(1): Available from:URL// [www. Cdc.gov/ncidod/Eid.htm](http://www.Cdc.gov/ncidod/Eid.htm)

รูปแบบการเขียนบทความ

ชื่อเรื่อง ภาษาไทย..... (Browallia New 18 pt. หนา).....

ภาษาอังกฤษ..... (Browallia New 18 pt. หนา).....

ชื่อผู้พิมพ์ ภาษาไทย¹²³

ภาษาอังกฤษ¹²³

(TH SarabunPSK 16 pt. ปกติ)

บทคัดย่อ (Browallia New 16 pt. หนา)

.....

.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....

.....

คำสำคัญ: (หัวข้อ Browallia New ขนาด 16 Pt.หนา). (เนื้อหา Browallia New ขนาด 14 Pt.ปกติ)

Abstract (Browallia New 16 pt. หนา)

.....

.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....

.....

Keyword: (หัวข้อ Browallia New ขนาด 16 Pt.หนา). (เนื้อหา Browallia New ขนาด 14 Pt.ปกติ)

บทนำ (Introduction) (Browallia New 16 pt. หนา)

¹ รายละเอียดของผู้พิมพ์ภาษาไทย .. (เนื้อหา TH SarabunPSK ขนาด 12 Pt.ปกติ)...หน่วยงานที่สังกัด...เบอร์โทรศัพท์.... Email...

¹ รายละเอียดของผู้พิมพ์ภาษาอังกฤษ .. (เนื้อหา TH SarabunPSK ขนาด 12 Pt.ปกติ)...หน่วยงานที่สังกัด...เบอร์โทรศัพท์.... Email...

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

วัสดุอุปกรณ์และวิธีการศึกษา (Materials and Methods) (Browallia New 16 pt. หน้า)

วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานวิจัย
วิธีวิจัย และการวางแผนการทดลองทางสถิติ
การเก็บข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล
(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ)

ผลการศึกษา (Results) (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

วิจารณ์และสรุปผล (Discussion and Conclusion) (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

เอกสารอ้างอิง (References) (Browallia New K 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

ใบสมัครสมาชิกวารสารสารคาม
(SARAKHAM JOURNAL) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โปรดกรอกรายละเอียดในใบสมัคร ดังต่อไปนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ - นามสกุล

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

หน่วยงาน..... สถานที่ทำงาน.....

ถนน..... แขวง/ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรสาร.....

สมัครเป็นสมาชิกรายปี 2 ฉบับ ค่าสมาชิก 300 บาท

สมัครเป็นสมาชิกสองปี 4 ฉบับ ค่าสมาชิก 550 บาท

ท่านสามารถส่งจ่ายธนาคัตหรือตัวแลกเงิน ส่งจ่าย ปณ.ท่าขอนแก่น

ในนาม : นางฉวีวรรณ อรรถะเศรษฐัง

งานวารสาร กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย

จังหวัดมหาสารคาม 44150

ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ 043 - 754416 ต่อ 1754



พิมพ์ที่ : ทชว.โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 232/199 ถ.ศรีจันทร์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
Tel. 0-4332-8589-91 Fax. 0-4332-8592 E-mail : klungpress@hotmail.com 2557 รหัส 08

SARAKHAM JOURNAL

MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Vol.5 No.1 January - June 2014



MYANMAR



THAILAND



CAMBODIA



SINGAPORE



INDONESIA



LAOS



VIETNAM



MALAYSIA



PHILIPPINES



BRUNEI DARUSSALAM

