

บทที่ ๕

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับความคิดเห็นในการพัฒนาหลังการประเมิน โดยทำการศึกษา ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ และด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ซึ่งใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามกรอบวัตถุประสงค์ ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ และด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๗๖ ฉบับ ได้รับความร่วมมือจากประชุมกรกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน ๗๔ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔ และผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทสรุป

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว และมีประสบการณ์ในการทำงาน ๖-๑๐ ปี

๒. บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = ๓.๙๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = ๓.๙๗$) เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ ($\bar{x} = ๔.๐๒$) ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{x} = ๔.๐๐$) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{x} = ๔.๐๐$) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = ๓.๙๕$) และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\bar{x} = ๓.๙๑$) ตามลำดับ ซึ่งแต่ละด้านบุคลากรมีความเห็นคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาในรายชื่อ ดังนี้

๒.๑ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารจัดการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{x} = ๔.๐๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความเห็นด้วยทุกรายข้อ ได้แก่ ผู้บริหารได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้น ระยะยาวชัดเจน ($\bar{x} = ๔.๐๙$) หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด ($\bar{x} = ๔.๐๙$) มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{x} = ๓.๙๘$) มีระบบการกระจายอำนาจตัดสินใจที่ดีให้กับบุคลากร ($\bar{x} = ๓.๙๓$) มีกระบวนการภายในองค์กรทำให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร ($\bar{x} = ๓.๘๘$) ตามลำดับ

๒.๒ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{x} = ๔.๐๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความเห็นด้วยทุกรายข้อ ได้แก่ การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน ($\bar{x} = ๓.๙๗$) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหาร

ทรัพยากรบุคคลครอบคลุมแผนบริหารกำลังคนโดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ($\bar{x} = ๓.๙๕$) มีการทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน ($\bar{x} = ๓.๙๓$) มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ ($\bar{x} = ๓.๘๘$) มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน ($\bar{x} = ๓.๘๔$)

๒.๓ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{x} = ๓.๙๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความเห็นด้วยทุกรายข้อ ได้แก่ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องโดยนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{x} = ๔.๐๕$) มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ($\bar{x} = ๔.๐๔$) มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = ๓.๙๕$) เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะหรือความคิดเห็น (เช่น จากเว็บไซต์ของหน่วยงาน) ($\bar{x} = ๓.๙๒$) มีการรวบรวม/จัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงแก้ไข ($\bar{x} = ๓.๘๑$)

๒.๔ ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{x} = ๔.๐๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความเห็นด้วยทุกรายข้อ ได้แก่ มีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{x} = ๔.๑๑$) มีฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ ($\bar{x} = ๔.๐๕$) มีการพัฒนาระบบให้องค์ความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย ($\bar{x} = ๔.๐๔$) มีความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน ($\bar{x} = ๔.๐๓$) มีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน ($\bar{x} = ๓.๘๙$)

๒.๕ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{x} = ๔.๐๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการสร้างแรงจูงใจ ไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{x} = ๔.๐๓$) มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการและการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ($\bar{x} = ๔.๐๓$) มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = ๔.๐๑$) มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ($\bar{x} = ๔.๐๐$) มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม ($\bar{x} = ๓.๙๒$) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยถาวรรวม บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่มีความเห็นด้วยทุกด้าน ซึ่งแสดงว่าผู้บริหารกองการเจ้าหน้าที่มีวิสัยทัศน์กำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรโดยปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเพื่อรองรับนโยบายของมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคลากรองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และให้ความสำคัญกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง และมีแผนการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล สร้างบรรยากาศในการทำงานที่สร้างแรงจูงใจไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างเป็นประจำ เพื่อให้เข้าใจอย่างถูกต้อง และชัดเจน เพื่อถ่ายทอดความรู้กับบุคลากรในกองการเจ้าหน้าที่
๒. ควรต้องมีการเผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพให้บุคลากรทราบอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือการจัดบอร์ด เพื่อให้บุคลากรได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันสมัยต่อสภาพการณ์ในปัจจุบัน