



มหาวิทยาลัยมหิดล  
Mahidol University  
"Wisdom of The Land"



# Sample R2R

ตัวอย่างงานวิจัยจากงานประจำ

ของบุคลากรสายสนับสนุน

รศ.ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ และคณะ



## ผลงานวิจัย

### นิยาม

- ผลงานทางวิชาการที่เป็นงานศึกษาหรืองานค้นคว้าอย่างมีระบบด้วยวิธีวิทยาการวิจัยที่เป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ
- มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล คำตอบ หรือข้อสรุปรวมที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการ
- ต้องไม่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เพื่อรับปริญญา หรือประกาศนียบัตรหรือวุฒิการศึกษาใด
- กรณีการเสนอผลงานวิจัยที่ทำการวิจัยในคนหรือในสัตว์ จะต้องส่งหลักฐานหนังสือรับรอง (Ethics)

### รูปแบบ

- ◆ รายงานการวิจัยที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์และชัดเจนตลอดทั้งกระบวนการวิจัย
- ◆ บทความวิจัยที่ประมวลสรุปกระบวนการวิจัยในผลงานวิจัยนั้น ให้มีความกระชับและสั้น สำหรับการนำเสนอในการประชุมทางวิชาการ หรือในวารสารทางวิชาการ
- ◆ อาจเป็นรายงานการวิจัยที่เป็นต้นฉบับ (Original Article) หรือรายงานผู้ป่วย (Case Report) หรือ ข้อมูลสังเคราะห์ (Data Analysis) เป็นต้น แต่ไม่ใช่บทคัดย่อ (Abstract) หรือการเสนอโปสเตอร์ (Poster Presentation)

### การเผยแพร่

- เผยแพร่ในรูปของบทความวิจัยในวารสารทางวิชาการ
- เผยแพร่ในหนังสือรวมบทความวิจัยในรูปแบบอื่น ที่มีกองบรรณาธิการประเมินและตรวจสอบคุณภาพ
- นำเสนอเป็นบทความวิจัยต่อที่ประชุมวิชาการ
- การเผยแพร่รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โดยผ่านการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ



# ตัวอย่างผลงานของผู้เสนอขอตำแหน่งสูงขึ้น (บุคลากรสายสนับสนุน)





# งานวิเคราะห์

งานวิเคราะห์ เรื่อง การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ  
เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล :  
มหาวิทยาลัยมหิดล

งานวิเคราะห์ เรื่อง การวิเคราะห์การกระจายอายุ  
และแนวโน้มกลุ่มอายุและของบุคลากรสาย  
วิชาการมหาวิทยาลัยมหิดล

งานวิเคราะห์ เรื่อง ระบบการบริหารค่าตอบแทน  
ตามผลการปฏิบัติงาน (Performance-Based Pay)



# ผลงานในลักษณะคู่มือ

คู่มือปฏิบัติสำหรับนักศึกษาวิสัญญีพยาบาล  
เรื่องบทบาทของวิสัญญีพยาบาลกับการให้ยา  
ระงับความรู้สึกและเฝ้าระวังผู้ป่วยจิตเวช ที่มา  
รับการรักษาโดยการทำให้ชั้กด้วย  
กระแสไฟฟ้า

คู่มือเรื่องการควบคุมห้องเอกซเรย์ระบบหลอด  
เลือดสมองและไขสันหลัง

คู่มือเรื่องการจัดการห้องผ่าตัด Hybrid OR



# โครงการคู่มือการปฏิบัติงาน

## 1. บทนำ

- ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ
- วัตถุประสงค์
- ขอบเขต
- นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

## 2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- โครงสร้างการบริหารจัดการ

## 3. หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

- หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน
- วิธีการปฏิบัติงาน
- เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน
- แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



# โครงการคู่มือการปฏิบัติงาน

## 4. เทคนิคในการปฏิบัติงาน

- กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- วิธีการติดตามและประเมินผลการทำงาน
- จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

## 5. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างกรณีศึกษา
- แนวทางแก้ไขและพัฒนา
- ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก (ถ้ามี)



# โครงการผลงานเชิงวิเคราะห์

## บทที่ 1 บทนำ

- ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็นของการวิเคราะห์
- วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์
- ขอบเขตของการวิเคราะห์
- ประโยชน์การวิเคราะห์ต่อการพัฒนางานในหน้าที่
- นิยามศัพท์เฉพาะ

## บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

## บทที่ 3 วิธีการวิเคราะห์

- ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง หรือ แหล่งข้อมูล
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ (ถ้ามี)
- วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์

## บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ บรรณานุกรม ภาคผนวก





# ชื่องานวิจัย

## ตัวอย่างที่ 1

การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการดำเนินการ  
ประกันคุณภาพ  
ภายในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

\*ผกาพรรณ อุ่ยสกุล และอัจฉราพร ศุภจำปียา





# วัตถุประสงค์การวิจัย

1

เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในคณะ  
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2

เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการ  
ดำเนินการประกันคุณภาพภายในคณะสังคมศาสตร์และ  
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3

เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินการประกัน  
คุณภาพภายในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล



# ประชากร / ตัวอย่าง

Pop.

คณะกรรมการ/คณะทำงานที่มีส่วน  
เกี่ยวข้องในการดำเนินการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และ  
มนุษยศาสตร์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน  
ปีงบประมาณ **2553** จำนวน **81** คน

Sam.

คณะกรรมการและคณะทำงานที่มีส่วน  
เกี่ยวข้องในการดำเนินการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และ  
มนุษยศาสตร์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน  
ปีงบประมาณ **2553** ด้วยวิธีการสุ่มแบบ  
เจาะจง จำนวน **50** คน  
**(purposive sampling)**



# เครื่องมือในการศึกษา

1

แบบสอบถามความต้องการ  
จำเป็น (Questionnaires)

2

แบบสอบถามแนวทางการ  
พัฒนาการ ดำเนินการประกัน  
คุณภาพภายใน  
(Questionnaires)



# สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ **(frequency)** ร้อยละ **(percent)** เป็นรายชื่อและโดยรวม

2

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ซึ่งมีรูปแบบการตอบเป็นมาตรประมาณค่า **(rating scale) 5** ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ด้วยการ วิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต **(mean)** ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน **(standard deviation)**

3

การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างสภาพการดำเนินการปัจจุบันกับสภาพการดำเนินการที่คาดหวังในแต่ละขั้นตอนด้วยวิธีการเปรียบเทียบรายคู่แบบกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กัน **(dependent sample t-test)** เพื่อหาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการ ดำเนินการประกันคุณภาพภายในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และการเรียงลำดับของผลต่างของคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตร **Modified Priority Needs Index (PNI modified)**



## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

- กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศและอายุ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรเพศหญิง จำนวน **26** คน บุคลากรเพศชาย **14** คน โดยบุคลากรเพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง **41 – 50** ปี มากที่สุด ซึ่งมีจำนวน **10** คน คิดเป็นร้อยละ **38.50**  
ส่วนบุคลากรเพศชายส่วนใหญ่ที่มีอายุอยู่ในช่วง **41 – 50** ปี และมากกว่า **50** ปี มากที่สุด ซึ่งมีจำนวน **5** คน คิดเป็นร้อยละ **35.70**
- กลุ่มตัวอย่างจำแนกตำแหน่งและวุฒิการศึกษาผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาปริญญาเอก จำนวน **9** คน คิดเป็นร้อยละ **75.00** และเจ้าหน้าที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี จำนวน **11** คน คิดเป็นร้อยละ **57.90**



## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ขั้นการเตรียมการ พบว่า การแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆครอบคลุมทุกภารกิจดำเนินการประกันคุณภาพภายในคณะมีการดำเนินงานในระดับมาก ( $M = 3.55, SD = 0.81$ )

ขั้นการดำเนินการ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

(1) การวางแผน (Plan) พบว่า การกำหนดเป้าหมาย นโยบาย การดำเนินการประกันคุณภาพภายในคณะมีการดำเนินงานในระดับปานกลาง ( $M = 3.00, SD = 1.10$ )

(2) การปฏิบัติตามแผน (Do) พบว่า การส่งบุคลากรไปประชุมสัมมนา/ฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานมีการดำเนินงานในระดับปานกลาง ( $M = 2.98, SD = 0.92$ )

(3) การตรวจสอบประเมินผล (Check) พบว่า การตรวจสอบข้อมูลและเอกสารอ้างอิงในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองมีการดำเนินงานในระดับปานกลาง ( $M = 3.20, SD = 0.88$ )

(4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุง (Act) พบว่า การวางแผนการปรับปรุงการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพจากผลการประเมินของของมหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานในระดับปานกลาง ( $M = 2.85, SD = 0.97$ )

ขั้นการรายงาน พบว่า การเขียนรายงานการประเมินตนเองมีความสอดคล้องกับตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดตามมาตรฐานคุณภาพมีการดำเนินงานในระดับปานกลาง ( $M = 3.18, SD = 0.87$ )





# อภิปรายผลการวิจัย

สภาพการดำเนินการ  
ประกันคุณภาพภายในคณะ

ความต้องการจำเป็นในการดำเนินการ  
ประกันคุณภาพภายในคณะ

แนวทางการพัฒนาการ  
ประกันคุณภาพภายในคณะ

ขั้นการเตรียมการ

ขั้นการเตรียมการ

ขั้นการเตรียมการ

ขั้นการดำเนินการ

ขั้นการดำเนินการ

ขั้นการดำเนินการ

ขั้นการรายงาน

ขั้นการรายงาน

ขั้นการรายงาน



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบความต้องการจำเป็นที่เร่งด่วนในหลายขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพภายในครบวงจร **PDCA** มากขึ้นและบรรลุเป้าหมาย/มาตรฐานคุณภาพคณะจึงควรสร้างองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดขึ้นภายในคณะ มีการพิจารณา ทบทวนการวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ทบทวนโครงสร้างการดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในทิศทางเดียวกันและพัฒนาฐานข้อมูลทุกด้านให้เชื่อมโยงกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำผลการประเมินมาปรับปรุง กระบวนการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยการใช้การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการระบุความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์สาเหตุความต้องการจำเป็น และการหาแนวทางการพัฒนาต่อไป



# ชื่องานวิจัย

## ตัวอย่างที่ 2

การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการควบคุมภายในด้านการเงิน  
บัญชี และพัสดุ  
ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตกำแพงแสน

\* สุกัญญา นิมเนียม และ นันทมาศ เหลืองน้ำเพชร





## วัตถุประสงค์การวิจัย

1

เพื่อศึกษาสถานภาพการควบคุมภายในด้านการเงิน บัญชี และพัสดุของ  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

2

เพื่อศึกษาปัญหาจากการดำเนินการควบคุมภายในด้านการเงิน บัญชี  
และพัสดุของคณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์

3

เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการควบคุมภายในด้าน  
การเงิน บัญชี และพัสดุของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์



# ประชากร / ตัวอย่าง

Pop.

ผู้บริหาร บุคลากรที่ปฏิบัติงาน  
และผู้ตรวจสอบภายในของ  
คณะศิลปศาสตร์และ  
วิทยาศาสตร์

Sam.

ผู้บริหาร บุคลากรที่ปฏิบัติงานและ  
ผู้ตรวจสอบภายในของคณะศิลป  
ศาสตร์และวิทยาศาสตร์ รวม 26 คน  
โดยเป็นการเลือกแบบเจาะจง  
**(Purposive sampling)**



# เครื่องมือในการศึกษา

1

แบบสอบถาม  
(Questionnaires) แบ่ง  
ออกเป็น 5 ตอน

2

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง  
(Interviews)



# สถิติ - รูปแบบในการวิเคราะห์ข้อมูล

1

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่ออธิบาย  
ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย  
ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่  
**(frequency)** ร้อยละ  
**(percent)** เป็นรายชื่อและโดยรวม

2

วิเคราะห์เนื้อหา (**Content  
Analysis**)





## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

-ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลที่ได้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ปฏิบัติงาน ด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี



## ผลการวิจัย

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านการประเมินการควบคุมภายในด้านการเงิน บัญชี จำนวน 6 ด้าน

ด้านการรับเงิน

การนำเงินส่งคลัง

การเบิกจ่าย

เงินยืมทศรองราชการ

การบันทึกบัญชี

การรายงานทางการเงิน

ผลที่ได้คือ ถ้าพิจารณารายข้อทุกด้าน ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ขาดความเข้าใจ หรือผู้ตอบแบบสอบถาม บางท่านเป็นผู้บริหาร ซึ่งขาดความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติ



## ผลการวิจัย

**ตอนที่ 3** เป็นข้อมูลด้านการประเมินการควบคุมภายในด้านพัสดุ จำนวน **7** ด้าน

ผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดความต้องการพัสดุ การจัดหาพัสดุ การตรวจรับพัสดุ การควบคุมพัสดุ การบำรุงรักษาพัสดุ การจำหน่ายพัสดุ ผลที่ได้คือ ถ้าพิจารณารายข้อทุกด้าน ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ขาดความเข้าใจ หรือผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านเป็นผู้บริหาร ซึ่งขาดความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติ



## ผลการวิจัย

**ตอนที่ 4 เป็นข้อมูลปัญหาการดำเนินงานควบคุมภายในด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ**

ผลปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจและขาดความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน และการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นคนๆ เดียวกันทำให้ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ควรมีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบเป็นเรื่อยๆ ไป ผู้บริหารซึ่งมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานควบคุมภายใน ควรเพิ่มโอกาสในการดูแลระบบการควบคุมภายในภายในหน่วยงาน เพื่อประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ การเน้นเรื่องระบบการควบคุมภายในสามารถลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นได้ การจัดการความรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานย่อยกับส่วนกลางก็มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะทำให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียว และระบบการควบคุมภายในที่ดีต้องมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในระดับคณะ



## ผลการวิจัย

**ตอนที่ 5** เป็นข้อมูลแนวทางการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการควบคุมภายในด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ

ผลที่ได้คือ ผู้บริหารทุกคนมีความต้องการฐานข้อมูลทางการเงินที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้ เพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจในการบริหารงาน การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากผู้บริหารหรือสายวิชาการหรือผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ ไม่มีความชำนาญในการจัดทำเอกสารการเบิกจ่าย จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติ และมีการส่งคืนเอกสารเพื่อแก้ไขอยู่เสมอ โดยกำหนดรายละเอียดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน

การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารที่ไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมในช่วงเวลาที่มีการเรียนการสอนหรือมีประชุมได้ ควรมีการจัดอบรมโดยใช้ระยะเวลาสั้นๆ เช่น ระหว่างพักกลางวันแต่บ่อยครั้งผู้บริหารจะสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ การจัดทำแผนบำรุงรักษาครุภัณฑ์การศึกษา หน่วยพัสดุควรดำเนินการประสานงานติดต่อหน่วยงานย่อยเพื่อดำเนินการจัดทำแผนบำรุงรักษาไม่เฉพาะครุภัณฑ์การศึกษาเท่านั้น แต่ควรเป็นครุภัณฑ์ทุกประเภท



# สรุปผล

## ด้านการเงิน

ส่วนใหญ่มีการควบคุมภายในด้านการเงิน รองลงมาคือด้านการรับเงิน ด้านการนาเงินส่งคลัง ด้านการบันทึกบัญชี และด้านเงินทดรองราชการ น้อยที่สุดคือด้านการทำงานทางการเงิน

## ด้านพัสดุ

ส่วนใหญ่มีการควบคุมภายในด้านการจัดหาพัสดุและด้านการควบคุมพัสดุ รองลงมาคือด้านการตรวจรับพัสดุ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านจำหน่ายพัสดุ และน้อยที่สุดคือด้านการกำหนดความต้องการพัสดุและด้านการบำรุงรักษาพัสดุ

## สถานภาพการควบคุมภายใน

สภาพการควบคุมภายในมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีเพียงบางส่วนซึ่งยังขาดความเข้าใจในกฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติควรสร้างความเข้าใจ และความรู้ดีกรับผิดชอบร่วมกัน



# ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะจากแนวคิดของ **COSO** เกี่ยวกับการควบคุมภายใน

ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีการวิเคราะห์ระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ด้านการประเมินความเสี่ยง ควรมีการจัดประชุมเพื่อจัดทำแผนงานบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ และดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ หรือมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ

ด้านกิจกรรมการควบคุม ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้ตรวจสอบภายใน ควรรจะทราบถึงกิจกรรมการควบคุมภายใน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผน

ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร ในองค์กร ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้ความรู้และความเข้าใจในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ และเผยแพร่ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรทราบผ่านระบบ **e-office**

การติดตามและประเมินผล คณะอนุกรรมการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ ควรมีการติดตามและประเมินผลอย่างน้อยปีละ **2** ครั้ง

**ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในด้านการเงิน บัญชี และพัสดุของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน



# ชื่องานวิจัย

## ตัวอย่างที่ 3

ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-  
**Office)**

ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

\*ภัณฑิรา มงคลจุกทา







# วัตถุประสงค์การวิจัย

1

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

2

เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยจำแนกตามสถานะผู้ใช้งาน

3

เพื่อใช้ในการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน



# ประชากร / ตัวอย่าง

Pop.

บุคลากรคณะศิลปศาสตร์และ  
วิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน  
**220** คน

Sam.

ใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่ม  
ตัวอย่างของ **Taro Yamane**  
กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้  
จำนวน **142** คน



# เครื่องมือในการศึกษา

1

ศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร  
ข้อมูล และงานวิจัยที่  
เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิด  
ในการศึกษา

2

แบบสอบถาม  
(Questionnaires) ทู  
บริหาร จำนวน 15 คน และ  
ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 127 คน  
รวมทั้งสิ้น 142 คน



# สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1

ค่าความถี่ (**Frequency**)  
และค่าร้อยละ  
(**Percentage**) ใช้ใน  
การรายงานผลข้อมูลส่วนบุคคล

2

ค่าเฉลี่ย (**Mean**) และส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน (**Standard  
Deviation**) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ  
สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (**e-Office**)

3

การทดสอบที (**t-Test**) ใช้เพื่อ  
เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึง  
พอใจเกี่ยวกับระบบสำนักงาน  
อิเล็กทรอนิกส์ (**e-Office**)  
ระหว่างผู้บริหารและผู้ใช้งาน จำนวน 3  
ด้าน



## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

-กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.3 อายุ 31-35 ปีมากที่สุด ร้อยละ 24.6 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้มากที่สุด ร้อยละ 46.5 เป็นผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ร้อยละ 89.4 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.7 ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 45.8 มีระดับความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตในระดับดี มากที่สุด ร้อยละ 45.1 และมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบ 1-3 ครั้ง/วัน มากที่สุด ร้อยละ 51.4



## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

#### ด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ

-รหัสผ่านเข้าใช้ระบบมีความสำคัญ สูงสุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการนำระบบ **e-Office** เข้ามาใช้งานสามารถทำให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายได้ และ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานอยู่มีความรวดเร็ว ต่ำสุด

#### ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

-ระบบงานสามารถลดขั้นตอนและเวลาการทำงานได้ สูงสุด รองลงมาคือ ผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญและสนับสนุนการใช้งาน และระบบมีคู่มืออธิบายวิธีการใช้งานได้ง่ายต่อความเข้าใจและชัดเจนในระดับเท่ากัน และท่านสามารถนำข้อมูลจากระบบงานไปประยุกต์กับงานอื่นได้ดี ต่ำสุด

#### ด้านความเชื่อมั่นการใช้งานของระบบ

-พึงพอใจต่อการใช้งานของระบบงานในภาพรวม สูงสุด รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการทำงาน of ระบบ และมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล ต่ำสุด



## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ผู้ใช้งานที่มีสถานะต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการใช้งานของระบบ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ด้านความเชื่อมั่นการใช้งานของระบบ **ไม่แตกต่างกัน**





## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการใช้งานระบบ e-office

- ระบบ **Server** มีปัญหามั้ย
- ผู้ใช้งานไม่เปิด **e-office** อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทำให้มีเรื่องค้างอยู่ในหน้าจอ
- การสืบค้นข้อมูลมักสืบค้นข้อมูลไม่พบ และมีความยุ่งยากในการดำเนินการสืบค้น
- ไม่เชื่อมั่นความปลอดภัยของข้อมูลโดยเฉพาะเอกสารประเภท “ลับ”
- ผู้ใช้งานยังมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบน้อย โดยเฉพาะโหมดของคำสั่งการ
- มีข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องส่งมาใน “งานรอกุล” มาก
- บางเรื่องมีการจัดทำเอกสารแล้ว ยังต้องมาส่งในระบบ **e-office** อีก
- มีการเวียนเรื่องเดิมซ้ำซ้อนกันหลายครั้ง
- ไม่สามารถดาวน์โหลดข้อมูลบางไฟล์ได้



## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 5 แนวทางสำคัญพัฒนาระบบ **e-office**

- สร้างความเชื่อมั่นความปลอดภัยของข้อมูลประเภท **ลับ**
- อบรมการใช้งานระบบ **e-Office** ให้กับบุคลากรใหม่อย่างต่อเนื่อง
- คู่มือหรือแนวปฏิบัติในการใช้งานเพื่อถือปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน
- พัฒนาระบบให้มีความเสถียร
- กระตุ้นให้ผู้บริหารและบุคลากรเข้าใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอ
- ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรใช้งานระบบ **e-Office** อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์
- กำหนดประเภทของเอกสารว่าเป็นเอกสารส่วนบุคคล หรือทุกคนต้องรับรู้
- เลือกใช้สถานะความเร็วของงาน (ด่วนที่สุด/ด่วนมาก/ปกติ) ตามความเหมาะสม
- สรุปข้อมูลแบบ **real time** ว่าวันนี้มีข้อมูลเข้ามากี่เรื่อง เป็นเรื่องประเภทใดบ้าง
- ควรใช้ **SMS Alert** เพื่อจะได้แจ้งเตือนผู้ใช้งานให้เข้ามาใช้งานในระบบ



## ข้อเสนอแนะ

### นโยบายและการสนับสนุน

ผู้บริหารหน่วยงานควรกำหนดมาตรการให้รางวัลหรือคะแนนแก่ผู้ที่เข้าใช้งานอย่างต่อเนื่อง และให้โทษแก่ผู้ที่เข้าใช้งานต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดกรณีที่ผู้บริหารหรือบุคลากรไม่ปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้

### การจัดโครงการจัดการความรู้

ผู้เกี่ยวข้องจึงควรจัดโครงการจัดการความรู้เรื่องการใช้งานระบบสำนักงาน อิเล็กทรอนิกส์ (**e-Office**) และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (**Flow Chart**) และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบและถือปฏิบัติ เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการใช้งาน และเกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันในการปฏิบัติงาน

### การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต

ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงและมีความเหมาะสมมาใช้งาน และพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เป็นระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อเพิ่มมูลค่าของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถใช้ประโยชน์ได้หลากหลายมากขึ้น โดยไม่ต้องลงทุนระบบเครือข่ายเพิ่มขึ้น



## ข้อเสนอแนะ

### ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล

ผู้ดูแลระบบจึงควรปรึกษากับผู้พัฒนาระบบในประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมเพื่อให้มีการนำระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเต็มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### การส่งข้อความแจ้งเตือน SMS-Alert

ผู้เกี่ยวข้องควรเพิ่มช่องทางแจ้งข้อมูลโดยใช้วิธีการส่งข้อความแจ้งเตือน SMS-Alert ผ่านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในกรณีที่เป็นข้อมูลเร่งด่วน เพื่อให้บุคลากรรับรู้ข่าวสารได้ทันต่อเหตุการณ์ และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง

### ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล

ผู้บริหารหน่วยงานควรสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรว่าผู้ที่มีสิทธิ์เข้าดูงานประเภทที่เป็นเรื่อง “ลับ” คือ ผู้รับ และหัวหน้าหน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้มีสิทธิ์เปิดอ่านได้ หากมีเอกสารที่เป็นชั้นความลับและไม่ใช้งานราชการควรจัดส่งข้อมูลผ่านทาง e-mail



## ข้อเสนอแนะในการ ทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม การให้ความรู้การใช้งานหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น หรือการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (**e-Office**) ให้แก่บุคลากรของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ซึ่งผลงานวิจัยที่ได้จะนำไปสู่การดำเนินงานที่สอดคล้องและตรงความต้องการมากที่สุด

ควรเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เน้นการเปรียบเทียบด้านความคุ้มค่าในการใช้งานของระบบ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจที่จะใช้ระบบในระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งถือว่าเป็นการขยายการเชื่อมต่อไปยังหน่วยงานอื่นที่อยู่ในระบบได้ และเป็นการลดเวลาในการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ยังช่วยลดงานด้านการจัดเก็บเอกสารและการจัดทำเอกสาร รวมถึงการลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในองค์กร



# ชื่องานวิจัย

## ตัวอย่างที่ 4

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการให้บริการ

งานบริหารและธุรการ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



\*คำรณ โชนะโชติ





# วัตถุประสงค์การวิจัย

1

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการให้บริการงาน  
บริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2

เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการให้บริการงาน  
บริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล





## ประชากร / ตัวอย่าง

Pop.

ผู้ปฏิบัติงานคณะวิทยาศาสตร์  
ปีงบประมาณ **2554** จำนวน  
**371** คน

Sam.

-ใช้ประชากรศึกษา



## กรอบแนวคิด

IV

- เพศ
- สถานภาพผู้ปฏิบัติงาน
- ระดับการศึกษา
- สถานที่ปฏิบัติงาน

DV

- ความพึงพอใจของหน่วยสารบรรณ
- ความพึงพอใจของหน่วยการเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจของหน่วยอาคารสถานที่
- ความพึงพอใจของหน่วยซ่อมบำรุง
- ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม



# เครื่องมือในการศึกษา

1

ศึกษาเอกสาร บทความ และ  
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึง  
พอใจ

2

แบบสอบถาม  
(Questionnaires) ความพึง  
พอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการ  
ให้บริการงานบริหารและธุรการ  
คณะวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล



# สถิติ - รูปแบบในการวิเคราะห์ข้อมูล

1

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percent) เป็นรายชื่อและโดยรวม

2

ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)



## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

-ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.5) เป็นผู้ปฏิบัติงานประเภทสนับสนุนมากที่สุด (ร้อยละ 74.9) รองลงมาปฏิบัติงานประเภทวิชาการ (ร้อยละ 25.1) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 49.87) รองลงมาสำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 33.15) และปฏิบัติงานที่ภาควิชา มากที่สุด (ร้อยละ 73.6)



## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจ

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการให้บริการของทุกหน่วยในภาพรวม

การให้บริการของทุกหน่วยในภาพรวม	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับความรวดเร็วในการให้บริการ	3.15	0.641	มาก
2. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จที่ชัดเจน	3.00	0.632	มาก
3. สามารถติดตามและค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็ว	3.03	0.623	มาก
4. มีการชี้แจงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้	2.84	0.692	มาก
5. แสดงความเอาใจใส่อย่างแท้จริงในการแก้ปัญหาต่างๆ ของ	2.92	0.728	มาก
6. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	3.11	0.613	มาก
7. มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการเป็น	3.09	0.688	มาก
8. ได้รับการแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยต่างๆ เป็นอย่างดี	2.95	0.737	มาก
9. มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.06	0.665	มาก
10. มีความสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส อภัยด้วยดี	3.16	0.643	มาก
11. ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.09	0.726	มาก
12. ให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง	3.12	0.697	มาก
13. แสดงความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่องเมื่อปฏิบัติงาน	2.99	0.739	มาก
ค่าเฉลี่ยการให้บริการของทุกหน่วยในภาพรวม	3.039	0.5436	มาก



## ผลการวิจัย

ตอนที่ 3 การศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการให้บริการงานบริหารและธุรการ คณะ  
วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

หัวข้อ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- หน่วยงานบรรณ	3.275	0.4623	มากที่สุด
- หน่วยกรเจ้าหน้าที่	3.039	0.6005	มาก
- หน่วยอาคารสถานที่	3.034	0.5796	มาก
- หน่วยซ่อมบำรุง	3.224	0.5665	มาก
- ความพึงพอใจของทุกหน่วยในภาพรวม	3.039	0.5436	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.136	0.5050	มาก



# อภิปรายผล

## ข้อมูลพื้นฐาน

ส่วนใหญ่มีการควบคุมภายในด้านการเงิน รองลงมาคือด้านการรับเงิน ด้านการนำเงินส่งคลัง ด้านการบันทึกบัญชี และด้านเงินทดรองราชการ น้อยที่สุดคือด้านการการงานทางการเงิน

## ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการให้บริการงานบริหารและธุรการ

ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยแบ่งออกเป็นหน่วยย่อยภายใต้งานบริหารและธุรการ ปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยสารบรรณมากที่สุด อาจเป็นเพราะการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งเป็นค่านิยมที่ปลูกฝังกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่ปฏิบัติงาน ณ คณะวิทยาศาสตร์ การทำงานบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ตอบสนองพันธกิจ เพราะผู้ปฏิบัติงานพยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตามปณิธานที่ อุตตมานัง อุปมังกเร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กำพล ภิทยไญกุล (2547) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของคำรณ (2553) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอันจะนำไปสู่การเป็นผู้નાในการให้บริการและเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขันขององค์กรต่อไป และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของคำรณ (2553)





## แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานบริหารและธุรการ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานบริหารและธุรการ ควร  
สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ปรับระบบการทำงานให้การปฏิบัติ  
เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ โดยใช้เทคโนโลยีด้าน  
คอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นข้อมูล และปรับปรุงสถานที่ทำงานให้  
ร่มรื่น โดยเน้นการทำให้เป็นพื้นที่สีเขียว เน้นกายภาพและ  
สิ่งแวดล้อม



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อที่ 1

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย ควรนำ  
ผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหาร  
คณะวิทยาศาสตร์ เพื่อกำหนด  
เป็นนโยบายการทำงาน ให้  
เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่  
สากล

### ข้อที่ 2

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ แต่ละหน่วยใน  
งานบริหารและธุรการ นำผลการศึกษาไปประยุกต์  
และปรับใช้กับการปฏิบัติงาน และผู้บริหารคณะ  
วิทยาศาสตร์กำหนดเป็นยุทธศาสตร์การทำงาน  
เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์องค์กร

### ข้อที่ 3

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้ง  
ต่อไป ควรศึกษาความ  
คิดเห็นเกี่ยวกับ **Happy  
Work Place**

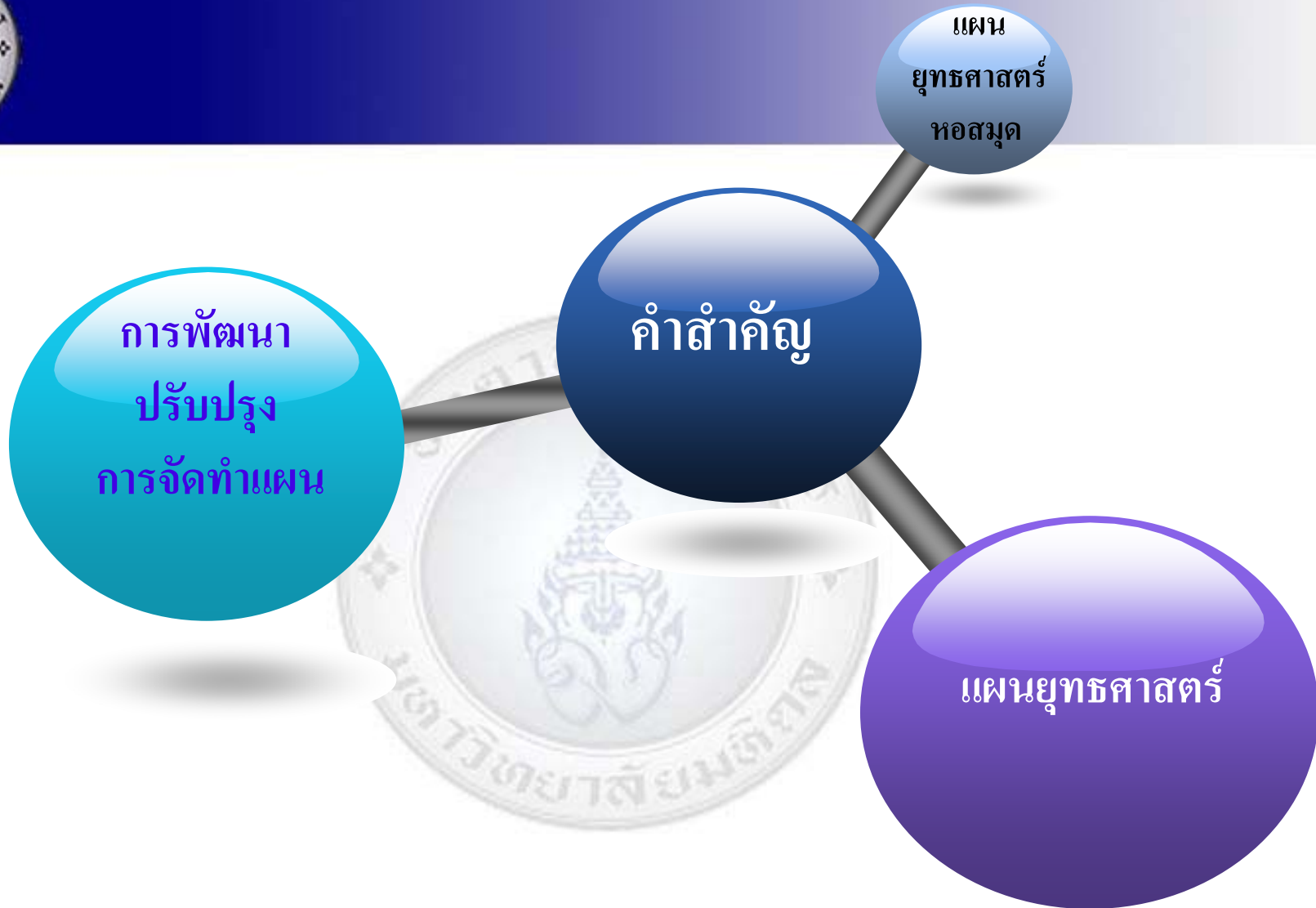


# ชื่องานวิจัย

## ตัวอย่างที่ 5

การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดทำ  
แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด กำแพงแสน

\*พูนพัชรี ประสพเนตร





# ประชากร

1

การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบมี  
โครงสร้าง **(Structured  
Interview)** :

คณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด  
กำแพงแสน จำนวน **5** คน

2

แบบสอบถาม **(Questionnaires)**  
แบบประเมินค่า **5** ระดับ แบบ **Likert  
Scale** :

บุคลากรสำนักหอสมุด กำแพงแสน จำนวน  
**25** คน



# เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1

การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบมี  
โครงสร้าง (**Structured  
Interview**) :

คณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด  
กำแพงแสน จำนวน **5** คน

2

แบบสอบถาม (**Questionnaires**)  
แบบประเมินค่า **5** ระดับ แบบ **Likert  
Scale** :

บุคลากรสำนักหอสมุด กำแพงแสน จำนวน  
**25** คน



## กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด กำแพงแสน

### ด้านกระบวนการวางแผน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์

การกำหนดยุทธศาสตร์/กลยุทธ์

การกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย ผลผลิต

การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

การวางแผนจัดสรรทรัพยากร

### ด้านการสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เพื่อนำไปปฏิบัติ

การถ่ายทอดกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

การกำหนดแผนงาน / โครงการ

การสื่อสาร ทำความเข้าใจ

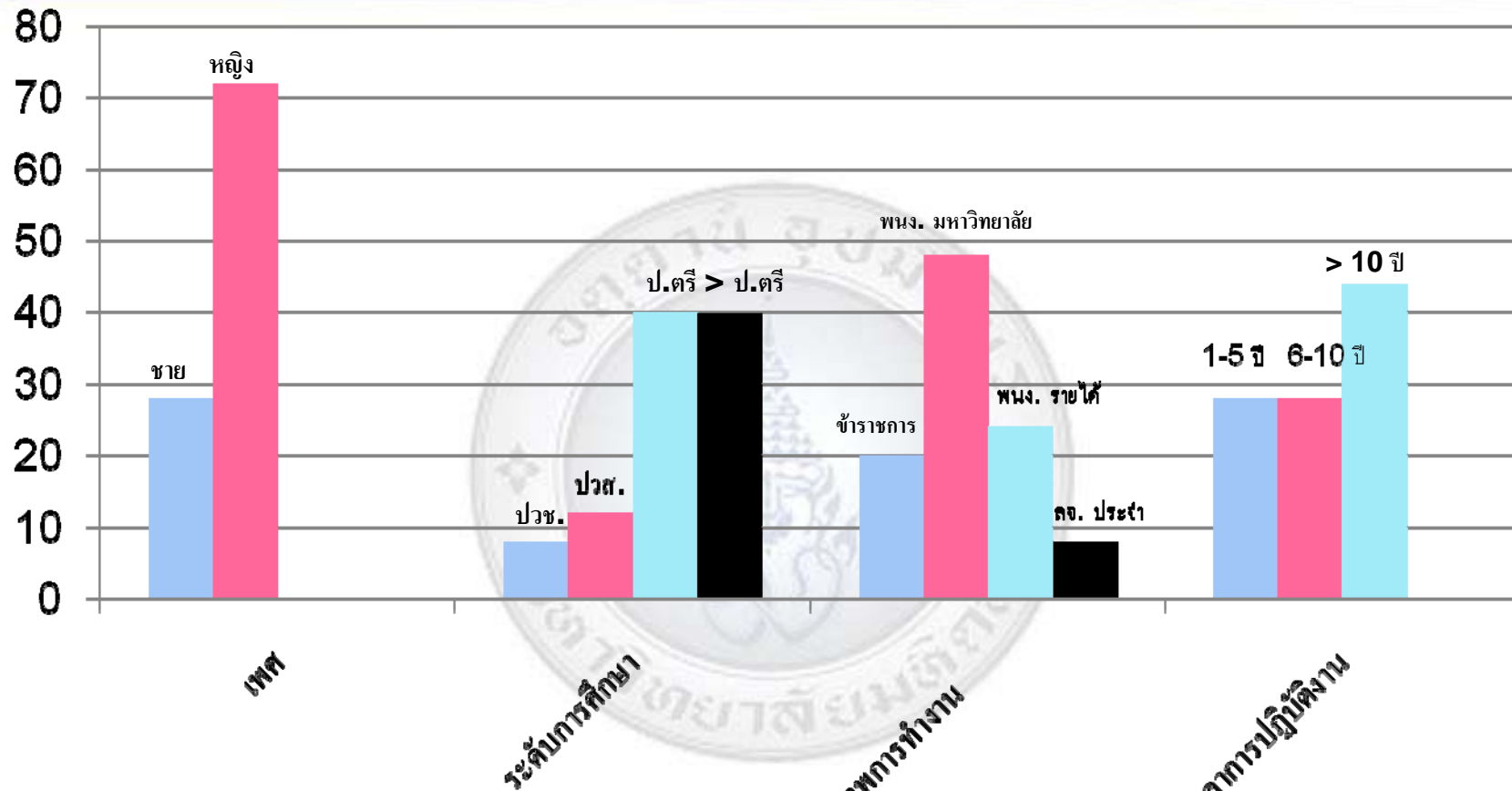
การติดตาม / การประเมินผลสำเร็จ

การจัดแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน

**COSO**



# ข้อมูลทั่วไป



ประชากรที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.0) ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 40.0) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 40.0) ประชากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 48.0) และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 44)





## ผลการวิจัย

### วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1

สถานภาพการดำเนินการของ  
กระบวนการจัดทำแผน  
ยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด  
กำแพงแสน

### วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2

การมีส่วนร่วมของบุคลากรใน  
การแผนยุทธศาสตร์  
สำนักหอสมุด กำแพงแสน

### วัตถุประสงค์ ข้อที่ 3

การพัฒนาและปรับปรุง  
กระบวนการจัดทำแผน  
ยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด  
กำแพงแสน



# ด้านกระบวนการวางแผน

กระบวนการ	ผลการประเมิน	
	สถานะ	คำอธิบาย
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม	มี	SWOT Analysis ยังไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะในด้านโอกาส (opportunities) และอุปสรรค (threats)
การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์	มี	การกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์หลัก ที่ชัดเจน
การกำหนดยุทธศาสตร์/กลยุทธ์	มี	การประมวลผลจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis



# ด้านกระบวนการวางแผน

กระบวนการ	ผลการประเมิน	
	สถานะ	คำอธิบาย
การกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย ผลผลิต	มี	โดยได้นำข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา แต่ยังไม่สมบูรณ์ในส่วนของเป้าหมาย
การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล	มี	ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร แต่การวางแผนไม่ชัดเจน
การวางแผนจัดสรรทรัพยากร	มี	มีการวางแผนจัดสรรทรัพยากรเพื่อรองรับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะในส่วนของงบประมาณ



## ด้านการสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ

กระบวนการ	ผลการประเมิน	
	สถานะ	คำอธิบาย
การถ่ายทอดกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	มี	มอบหมายสู่ฝ่ายงานภายใน และหัวหน้าฝ่ายได้มอบหมายไปสู่บุคลากรภายในฝ่ายอย่างชัดเจน
การกำหนดแผนงาน / โครงการ	มี	กำหนดแผนงาน/โครงการ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ อย่างชัดเจน
การสื่อสาร ทำความเข้าใจ	มี	ชี้แจงในกิจกรรมสัมมนาฯ แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น



## ด้านการสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ

กระบวนการ	ผลการประเมิน	
	สถานะ	คำอธิบาย
การติดตาม / การประเมินผลสำเร็จ	มี	มีการติดตามความก้าวหน้าเป็นประจำทุกไตรมาส และมีการประเมินผลสำเร็จเป็นประจำทุกปี
การจัดแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO	มี	มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO เป็นประจำทุกปี



# แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผน

## ยุทธศาสตร์

1

2

3

4

5

6

ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์รวมทั้งกิจกรรมด้านอื่นของหน่วยงานให้มากยิ่งขึ้น

ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ และควรเชิญผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีความรู้ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เป็นที่ปรึกษาในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้และทักษะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเครื่องมือที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ในการประเมินสภาวะแวดล้อมหรือประเมินองค์กร ควรใช้ข้อมูลประกอบการประเมินที่เชื่อถือได้ และประเมินให้ครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ทั้งนี้ควรนำข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ประเมินประเมิน

ควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนยุทธศาสตร์การเงิน แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ควบคู่กับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน เพื่อให้มีความสอดคล้องกัน

ควรเพิ่มและพัฒนาช่องทางการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจในรายละเอียดของแผนยุทธศาสตร์ ให้กับบุคลากรได้รับทราบ และเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน



# Thank You !

งานวิจัย...จากงานประจำ...นำมาซึ่ง  
การพัฒนาอันยั่งยืน...ขององค์กร