

การวิเคราะห์สภาพปัญหาและ
แนวทางการปฏิบัติ เพื่อจัดทำคู่มือ
การปฏิบัติงานของสำนักงานคณบดี
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

An Analysis on Problems and
Operative Guidelines Towards the Making
of Handbook of the Dean's Office,
Faculty of Political Science and Law,
Burapha University

ณปภา จิรมงคลเลิศ*

จักรี ไชยพินิจ**

บทคัดย่อ

บทความวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและสำรวจถึงปัญหาที่
เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายสนับสนุนของ

* เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

** อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2) ประเมิน วิเคราะห์ และสร้างข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาโครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และ 3) ศึกษาแนวทางในการสร้างคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา การวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และบุคลากรสายสนับสนุนในฐานะตัวแทนของกลุ่มงาน 5 กลุ่ม อันประกอบไปด้วย กลุ่มงานฝ่ายบริหาร กลุ่มงานฝ่ายนโยบายและแผนวิจัยและเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานฝ่ายวิชาการสำนักการจัดการศึกษาและบัณฑิตศึกษา กลุ่มงานฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และกลุ่มงานฝ่ายกิจการนิสิต ผลการศึกษา พบว่า ตามวงจรเดมมิงในฐานะกรอบการวิเคราะห์ของงานวิจัย แต่ละกลุ่มงานมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการลงมือปฏิบัติตามที่ได้วางแผนไว้ แต่เมื่อเข้าสู่ขั้นตรวจสอบ ทุกกลุ่มงานประสบปัญหาในการลงมือปฏิบัติที่ทำให้ไม่เป็นไปตามแผน ด้วยเหตุนี้ จึงต้องมีการลงมือปรับปรุงและสร้างข้อเสนอแนะเพื่อเป็นพื้นฐานไปสู่การสร้างคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานคนบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อไป

คำสำคัญ: คู่มือการปฏิบัติงาน, สำนักงานคนบดี, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, โครงสร้างการบริหาร, แนวทางปฏิบัติ

Abstract

This research article aims 1) to study and explore problems from operations under an administrative structure of supportive personals in Faculty of Political Science and Law, Burapha University; 2) to evaluate, analysis, and offer suggestions for developing the faculty administrative structure to match with administrative strategies belonging to Faculty of Political Science and Law, Burapha University;

and 3) to study guidelines for constructing an operative manual of supportive personals in Faculty of Political Science and Law, Burapha University. The research methodology is qualitative research. Data has been collected by taking an in-depth interview on faculty administrators, chief staff and supportive staff of five supportive units; i.e. administrative unit, policy-planning, research, and IT unit, academic and graduate unit, quality assurance unit, and student affairs unit. The research found that, based on Deming cycle as a theoretical framework, each supportive unit has a systemic planning process, has been doing operations on plan, but has faced with some obstacles during a checking process. Because of this, the research suggested each supportive unit to act well, to develop unplanned outcomes, and to construct handbook of the dean's office, Faculty of Political Science and Law, Burapha University

Keywords: Operative Handbook, Dean's Office, Faculty of Political Science and Law, Burapha University, Administrative structure

บทนำ

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้มีรากฐานมาจากการจัดตั้งภาควิชารัฐศาสตร์ ภายใต้คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน เมื่อปี พ.ศ. 2517 ซึ่งเป็นปีเดียวกับที่วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะให้เป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเมื่อมีการยกฐานะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสนขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยบูรพา ในปี พ.ศ. 2533 ภาควิชารัฐศาสตร์ได้ถูกจัดรวมให้อยู่ภายใต้สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา, 2533) จากการที่มหาวิทยาลัยบูรพาได้เปลี่ยนสถานภาพจากส่วนราชการเป็นองค์การมหาชนในกำกับของรัฐบาลตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 พอถึงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2550

สภามหาวิทยาลัยมีมติให้จัดตั้งคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ขึ้น

การกำหนดให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์เป็นส่วนงานในระดับคณะนี้ มหาวิทยาลัยบูรพาได้ออกประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่องการจัดตั้งส่วนงาน และภาระหน้าที่ของส่วนงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มีภาระหน้าที่ “จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี วิจัยและบริการวิชาการด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์และนิติศาสตร์ และการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด”

ประกาศมหาวิทยาลัยฉบับนี้ ได้ประกาศใช้แทนประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานและภาระหน้าที่ของส่วนงาน พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 10 เมษายน 2551 ซึ่งได้กำหนดให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์เป็นส่วนงานในระดับคณะ ในหัวข้อ 3.10 และมีผลใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2551 จึงอาจถือได้ว่าคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ก่อกำเนิดเป็นทางการขึ้นครั้งแรกในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2551 (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551, หน้า 1-2)

นับตั้งแต่ที่คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ได้ตั้งเป็นคณะขึ้นมา ผู้บริหารคณะฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างและพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยบูรพา นั่นคือ “สร้างเสริมปัญญา ใฝ่หาความรู้ คู่คุณธรรม ชี้นำสังคม” ทางคณะฯ ได้ยึดหลักพันธกิจที่สำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ การสร้างงานวิจัยและผลงานทางวิชาการ การบริการวิชาการและส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานธรรมาภิบาล ทั้งนี้พันธกิจดังกล่าวเป็นไปเพื่อการสนองตอบต่อวิสัยทัศน์ของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่ว่า “เป็นเสาหลักองค์ความรู้ทางรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์และนิติศาสตร์ภาคตะวันออก เพื่อเป็นฐานปัญญาในการพัฒนาประเทศและสังคม” (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2554)

เพื่อให้ความมุ่งหวังในข้างต้นเป็นไปอย่างประสบความสำเร็จ ทางคณะฯ ได้จัดโครงสร้างขององค์กรออกเป็น 4 หน่วยงาน อันประกอบไปด้วย ภาควิชา

รัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชานิติศาสตร์ และสำนักงานคณบดี โดยที่สามหน่วยงานแรก มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ โดยในปัจจุบัน คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ประกอบไปด้วยหลักสูตรต่างๆ จำนวน 11 หลักสูตร โดยแบ่งเป็นหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิตจำนวน 5 หลักสูตร* และหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 7 หลักสูตร** นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรวิชาโทอีกจำนวน 5 หลักสูตร*** ทั้งนี้ ในแต่ละหลักสูตรได้มีคณะกรรมการประจำหลักสูตรและคณาจารย์ทั้งในสถาบันและภายนอกสถาบันทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาควบคุมมาตรฐานทางวิชาการให้เป็นไปตามนโยบายของคณะฯ และสอดคล้องกับการประกันคุณภาพทางวิชาการตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำหรับสำนักงานคณบดี ถือเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการสนับสนุนการเรียนการสอนให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงาน (ตามแผนภาพที่ 1-1) ได้แก่

-
- * หลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิตจำนวน 5 หลักสูตร ประกอบไปด้วย (1) หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต (2) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป (3) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น (4) หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต และ (5) หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ภาคบัณฑิต
 - ** หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 6 หลักสูตร ประกอบไปด้วย (1) หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (4 กลุ่มวิชา) (2) หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ (3) หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม (4) หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง (5) หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (2 กลุ่มวิชา) (6) หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์และความมั่นคง และ (7) หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ
 - *** หลักสูตรวิชาโท อีกจำนวน 4 หลักสูตร ประกอบไปด้วย (1) วิชาโทรัฐศาสตร์ (2) วิชาโทนิติศาสตร์ (3) วิชาโทการบริหารทรัพยากรบุคคล (4) วิชาโทการบริหารงานยุติธรรม และ (5) วิชาโทอาเซียนศึกษา

กลุ่มงานที่ 1 กลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย 1. งานบุคคล 2. งานบัญชีและการเงิน 3. งานพัสดุ 4. งานบริหารทั่วไป และ 5. งานประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์

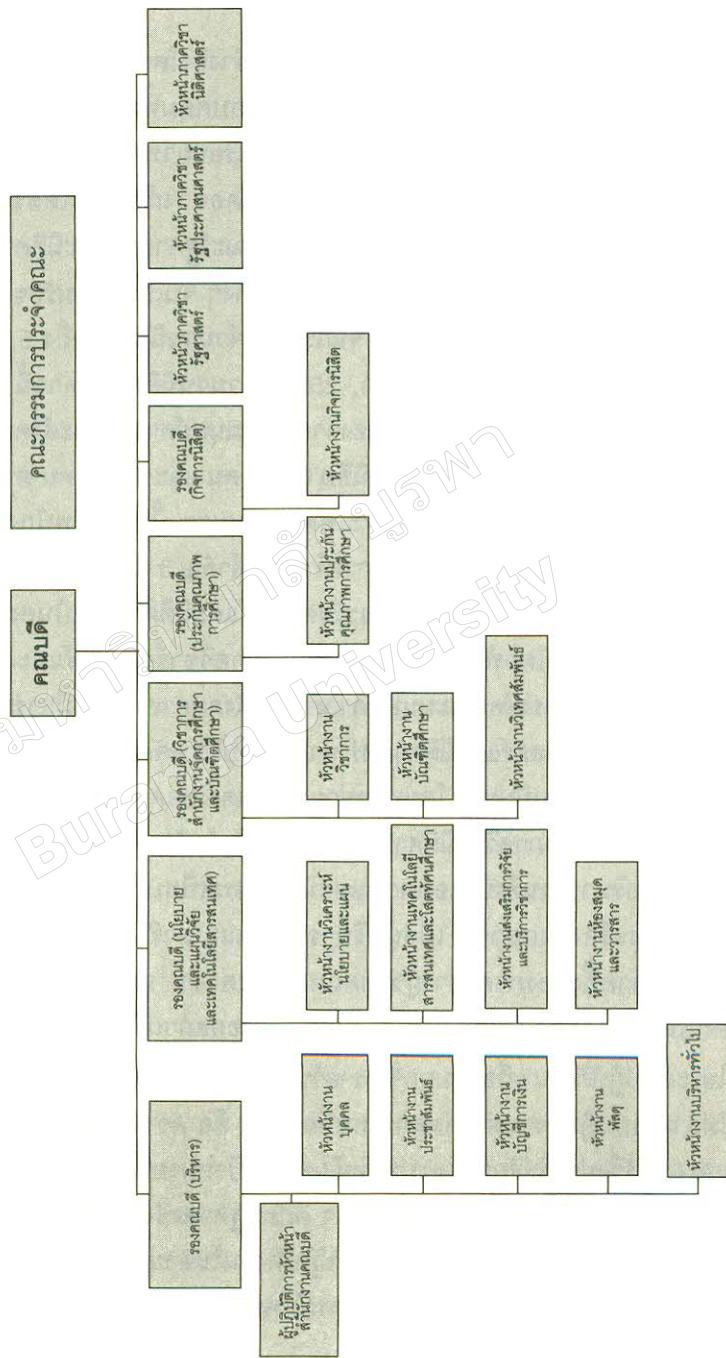
กลุ่มงานที่ 2 กลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผนวิจัย และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1. งานวิเคราะห์นโยบายและแผน 2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. งานโสตทัศนศึกษา 4. งานวิจัยและบริการวิชาการ และ 5. งานห้องสมุดและวารสาร

กลุ่มงานที่ 3 กลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการ สำนักการจัดการศึกษา และบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วย 1. งานวิชาการ 2. งานบัณฑิตศึกษา และ 3. งานวิเทศสัมพันธ์

กลุ่มงานที่ 4 กลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ งานประกันคุณภาพ

กลุ่มงานที่ 5 กลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต ได้แก่ งานกิจการนิสิต

แผนภาพ 1-1 แผนภาพแสดงโครงสร้างสำนักงานคณะบดี ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2555 ถึงปัจจุบัน



โครงสร้างขององค์การนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงสร้างสายสนับสนุน ทั้ง 5 กลุ่มงาน ถือได้ว่าเป็นโครงสร้างที่ครอบคลุมทั้งในเชิงของงานด้านการจัดการเรียนการสอนและงานสนับสนุนการเรียนการสอน และเป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งยวด สำหรับการเจริญเติบโตอย่างก้าวกระโดดของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ นับตั้งแต่การก่อตั้งคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ขึ้นอย่างเป็นทางการ คณะฯ ได้พัฒนาหลักสูตรต่างๆ จนเป็นที่ยอมรับของสังคมอย่างมากตามที่กล่าวไว้ในข้างต้น จนกระทั่งมีจำนวนนิสิตมากถึง 5,738 คน (งานทะเบียน มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558) จำนวนนิสิตดังกล่าวนี้ คิดเป็นอันดับ 3 ของมหาวิทยาลัยบูรพา รองจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งมีจำนวนนิสิต 6,383 คน และ 5,935 คน ตามลำดับ ผลจากการขยายตัวอย่างก้าวกระโดดของคณะฯ นี้ ทำให้พนักงานสายสนับสนุนเกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่สำคัญ 3 ปัญหาหลัก ดังต่อไปนี้

ประการแรก ในฐานะที่คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์เป็นคณะที่เพิ่งก่อตั้งได้ไม่นาน โดยพัฒนามาจากการเป็นภาควิชารัฐศาสตร์และภาควิชานิติศาสตร์ ซึ่งขึ้นตรงต่อคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เมื่อมีการสถาปนาขึ้นเป็นคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ทำให้การบริหารจัดการเน้นการรวมศูนย์แบบระบบราชการเป็นหลัก โดยทุกหน่วยงานขึ้นตรงต่อคณบดี หัวหน้าภาควิชา รัฐศาสตร์ หัวหน้าภาควิชานิติศาสตร์ และหัวหน้าสำนักงานคณบดี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการบริหารงานที่เป็นเอกภาพและมีระบบระเบียบที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม จากโครงสร้างดังกล่าวนี้ เมื่อผู้บริหารของคณะ อาทิ คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาคทั้งสองภาควิชา ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายต่างๆ และหัวหน้าสำนักงานคณบดี มีความจำเป็นต้องไปปฏิบัติราชการนอกสถานที่ตั้ง ทำให้เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงาน หรือกลุ่มลูกจ้างรายวันซึ่งขาดความเชี่ยวชาญในกฎระเบียบ ไม่สามารถปฏิบัติงานต่อได้ผลกระทบที่ตามมา คือ ความล่าช้าในการทำงาน และการไร้ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่คณะฯ ได้คาดหวังไว้

ประการที่สอง ในอดีตที่ผ่านมา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ประสบปัญหาเรื่องระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ผู้ปฏิบัติงานในสายสนับสนุนอาจมีความเข้าใจไม่ตรงกัน ด้วยเหตุนี้ ในหลายกรณี พนักงานสายสนับสนุนจำเป็นต้อง

สอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ในระดับมหาวิทยาลัย หรือผู้ที่มีประสบการณ์ตรง ทำให้บางครั้งเสียเวลาอย่างมาก นอกจากนี้ หากทางคณะฯ กำลังมีการประชุม เช่น การประชุมคณะกรรมการประจำคณะ หรือการประชุมคณะกรรมการบริหารวิชาการ วิจัย และบัณฑิตศึกษา ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมไม่สามารถได้คำตอบที่เร่งด่วนได้

และประการที่สาม ในกรณีที่ทางคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มีความจำเป็นต้องสับเปลี่ยนกำลังพลหรือหมุนเวียนเจ้าหน้าที่บางตำแหน่ง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโยกย้ายลูกจ้างรายวัน ในหลายกรณีการโยกย้ายดังกล่าวไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมักอาศัยความเคยชินในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญและอ้างว่าไม่มีความถนัดหรือขาดความรู้ในกฎระเบียบข้อบังคับของส่วนงานอื่นๆ

จากปัญหาทั้งสามประการในข้างต้นนี้ ในบางกรณีพนักงานสายสนับสนุนซึ่งไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ ย่อมชะลอเรื่องไว้เพื่อรอให้ผู้บริหารกลับมาชี้แจงเรื่องกฎระเบียบ ผลก็คือ การทำงานเกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ จากการสัมมนาในโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและติดตามผลการดำเนินงานของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปี 2554 ณ โรงแรมพลาคิลฟ์ บีช รีสอร์ททแอนด์สปา จังหวัดระยอง เมื่อวันที่ 21-23 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 นั้น คณะผู้บริหารได้มีมติให้ตั้งคณะวิจัยขึ้น โดยมีหัวหน้าสำนักงานคนบดี (ในเวลานั้น) เป็นหัวหน้าโครงการ วัตถุประสงค์ของการแต่งตั้งคณะวิจัย เพื่อทำหน้าที่รวบรวมคู่มือในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางและแบบแผนในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนทั้งพนักงานประจำและลูกจ้างรายวันอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและสำรวจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในโครงสร้างการบริหารงาน ของฝ่ายสนับสนุนของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อประเมิน วิเคราะห์ และสร้างข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาโครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อสร้างคู่มือในการปฏิบัติงานของฝ่ายสนับสนุนของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐาน

งานวิจัยฉบับนี้ มีสมมติฐานว่า การปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนภายใต้โครงสร้างของสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประสบปัญหาสามประการที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านสถาบัน ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านการวางแผนงาน ปัญหาทั้งสามประการนี้ ได้มีสาเหตุที่สำคัญอันเกิดจากความไม่เข้าใจในรายละเอียดของพนักงานสายสนับสนุนที่ไม่ตรงกัน ด้วยเหตุนี้ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จึงเป็นวิธีการที่สำคัญในการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างส่วนงานในสำนักงานคณบดี ตลอดจนการเป็นแม่แบบและบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานของกลุ่มพนักงานสายสนับสนุนอย่างเป็นระบบ การสร้างคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน จึงเป็นการชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของกฎระเบียบและข้อบังคับที่เป็นลายลักษณ์อักษร ตามแนวทางของระบบราชการ ในขณะเดียวกัน ทางคณะฯ ก็ได้ส่งเสริมให้พนักงานสายสนับสนุนในกลุ่มงานต่างๆ เกิดความกลมเกลียว สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และมีจิตสำนึกในการให้บริการสังคมด้วย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้อาศัยกรอบแนวคิดที่เรียกว่า “ระบบราชการสมัยใหม่” (Neo-Bureaucracy) ผสมเข้ากับ “กรอบการพัฒนาคุณภาพขององค์กร” (Deming Cycle) ที่เสนอโดยวิลเลียมเดมมิง (William Deming) กรอบแนวคิดทั้งสองถือเป็นตัวแบบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารองค์การที่สำคัญในปัจจุบัน และเป็นพื้นฐานที่ส่งเสริมให้องค์การต่างๆ เกิดความชัดเจนในการทำงาน ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงหรือสภาพแวดล้อมขององค์การได้

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ที่เน้นการสร้างคู่มือในการปฏิบัติงานของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งนี้ การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ สามารถจำแนกได้เป็น 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1) **หมวดข้อมูลปฐมภูมิ** ได้แก่ รายงานการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ ของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, กฎระเบียบและข้อบังคับของกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยบูรพา

2) **หมวดข้อมูลทุติยภูมิ** ได้แก่ หนังสือ, บทความทางวิชาการ, วารสารการอุดมศึกษา, วิทยานิพนธ์, และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3) **หมวดการสัมภาษณ์** แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มแรก ผู้บริหารของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2555) อันประกอบไปด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาวิจัย และบัณฑิตศึกษา ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

กลุ่มที่สอง ผู้บริหารของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (ระหว่างปี พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน) อันประกอบไปด้วย รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผนวิจัย และเทคโนโลยีสารสนเทศ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ สำนักการจัดการศึกษา และบัณฑิตศึกษา รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และรองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต

กลุ่มที่สาม พนักงานสายสนับสนุนที่เป็นหัวหน้ากลุ่มงาน ทั้งสามกลุ่มงานหลักและ 15 กลุ่มงานย่อย

และกลุ่มที่สี่ พนักงานสายสนับสนุนที่เป็นลูกจ้างรายวันในกลุ่มงานด้านต่างๆ

4) หมวดการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ ได้แก่ การเข้าฟังการประชุมของคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีวาระที่สอดคล้องกับบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และสิทธิต่างๆ ของพนักงานสายสนับสนุน

5) หมวดเว็บไซต์ ตัวอย่างที่สำคัญ เช่น เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยบูรพา เว็บไซต์ของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ฯลฯ เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อได้ข้อมูลจากการรวบรวมด้วยการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทั้ง 5 ส่วน ในข้างต้นแล้ว คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้กรอบการพัฒนาคุณภาพองค์การ ที่เรียกว่า “วงจรคุณภาพ” (Quality Cycle) หรือที่รู้จักกันดีในชื่อ “วงจรเดมมิง” (Deming Cycle) กล่าวได้ว่า ในปัจจุบันเมื่อเอ่ยถึงการพัฒนาคุณภาพขององค์การแล้ว เครื่องมือที่ได้รับความนิยมอย่างมากในวงราชการ คือ วงจรเดมมิงซึ่งกล่าวถึงกระบวนการ 4 ขั้นตอนในการพัฒนาคุณภาพ (โปรดดู สมคิด บางโม, 2545; ศุภชัย อาชีวะระงับโรค, 2547; วิทยา ด้านอำรงกุล, 2546; and Hill, 2005) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ขั้นที่หนึ่ง การวางแผน (Plan) ซึ่งหมายถึง กระบวนการปฏิบัติงาน อันหมายถึง วัตถุประสงค์และขั้นตอนในการปฏิบัติงานในการศึกษาค้นคว้า การวางแผน หมายถึง การสำรวจวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการปฏิบัติงานของส่วนงานทั้ง 15 ส่วน ว่ามีรายละเอียดอย่างไรบ้าง

ขั้นที่สอง การลงมือปฏิบัติ (Do) ซึ่งหมายถึง การลงมือปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานในการศึกษาคั้งนี้ การลงมือปฏิบัติงานเป็นการดำเนินกิจกรรมของส่วนงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ และการประเมินผลดังกล่าวของการปฏิบัติงานของส่วนงานทั้ง 15 ส่วน เป็นการตรวจสอบว่ามีรายละเอียดอย่างไรบ้าง ตรงตามวัตถุประสงค์มากน้อยอย่างไร หากตรงตามวัตถุประสงค์ ถือได้ว่าบรรลุพันธกิจ แต่หากไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ ต้องดำเนินการในขั้นตอนตรวจสอบต่อไป

ขั้นที่สาม การตรวจสอบ (Check) ซึ่งหมายถึง การประเมินปัญหาและการตรวจสอบความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในการศึกษาคั้งนี้ การตรวจสอบว่าในการปฏิบัติงานของส่วนงานทั้ง 15 ส่วน ว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างในการปฏิบัติงาน และอุปสรรคนั้นๆ มีสาเหตุหลักมาจากสิ่งใด นอกจากนี้จากปัญหาดังกล่าว ยังมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความเสี่ยงในเรื่องใดตามมาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ มีเป้าหมายเพื่อการนำผลที่ได้ไปสู่การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพขององค์กรต่อไป

ขั้นที่สี่ การปรับปรุงคุณภาพขององค์กร (Action) ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงพัฒนาองค์กร ในการศึกษาคั้งนี้ การลงมือปรับปรุงคุณภาพของการปฏิบัติงานของส่วนงานทั้ง 15 ส่วน โดยชี้ให้เห็นถึงข้อเสนอแนะและแนวทางปฏิบัติที่ทางคณะฯ สมควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบ 4 ส่วน ตามกระบวนการของวงจรคุณภาพเดมมิง อันได้แก่ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ (Act) มาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ ดังต่อไปนี้

การวางแผน (Plan)

วัตถุประสงค์และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Plan) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายบริหาร จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานบุคคล 2) งานบัญชีและ

การเงิน 3) งานพัสดุ 4) งานบริหารทั่วไป และ 5) งานประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์ ได้ข้อสรุปว่า

1. งานบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรม เข้ามาปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนส่งเสริมให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัดโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง ฝึกอบรม พัฒนา ส่งเสริมและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน รวมถึงการดูแลอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสวัสดิการด้านต่างๆ ของบุคลากรให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัยและที่เกี่ยวข้อง

2. งานบัญชีและการเงิน มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินงานด้านการเงินและบัญชี ให้การเบิก-จ่ายเงินงบประมาณเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่การจัดการงบประมาณเงินแผ่นดินและเงินรายได้ แยกประเภทตามแผนงานงาน และหมวดของค่าใช้จ่าย เบิก-จ่ายเงินงบประมาณ บันทึกบัญชี และรายงานทางการเงิน ตลอดจนรับและส่งเงินที่เป็นรายได้ของคณะให้กับมหาวิทยาลัย

3. งานพัสดุ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาวสดุและครุภัณฑ์ตามความต้องการของบุคลากร และเก็บรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา โดยตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่สอบถามความต้องการของบุคลากร การจัดซื้อจัดจ้าง การควบคุมและเก็บรักษา การเบิก-จ่ายวัสดุ และบันทึกบัญชีเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในระบบบัญชี 3 มิติ

4. งานบริหารทั่วไป มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การรับ-ส่งเอกสาร บันทึกในระบบสารบรรณ แจกจ่ายและจัดเก็บให้เป็นระเบียบสามารถสืบค้นได้โดยสะดวก ตลอดจนให้บริการด้านยานพาหนะของคณะ

5. งานประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสื่อสารข่าวสารต่างๆ ให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถือ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ ดำเนินการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมหรือโครงการการรับสมัครนิสิตออกแบบแผ่นพับ โบปปลิว ไลน์ พร้อมทั้งทำเป็นจดหมายข่าวเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณชนต่อไป

สำหรับวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Plan) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน วิจัย และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน 2) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) งานโสตทัศนศึกษา 4) งานวิจัยและบริการวิชาการ และ 5) งานห้องสมุดและวารสาร ได้ข้อสรุปว่า

1. งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการวางแผนการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาคณะซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านแผนยุทธศาสตร์ ด้านงบประมาณ และด้านอัตรากำลัง อันจะส่งผลให้การบริหารจัดการงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ วิเคราะห์ปัจจัยทางด้านยุทธศาสตร์ กำหนดทิศทางการดำเนินงานของคณะ และนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ตลอดจนกำกับติดตาม และประเมินผลให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้

2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศของคณะให้ทันสมัย และดูแลรักษา ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ ให้คำแนะนำและจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละงานพัฒนา ติดตั้ง แก้ไข และดูแลระบบสารสนเทศภายในคณะ และการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมถึงการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ให้กับบุคลากรภายในคณะ

3. งานโสตทัศนศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรภายในคณะและนิสิต ในการให้สื่อและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ จัดเตรียมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ให้เพียงพอ

ต่อการใช้งาน ติดตั้งและแนะนำการใช้งานอย่างถูกวิธี ตรวจสอบและบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

4. งานวิจัยและบริการวิชาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตและเผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ การจัดทำแผนงานด้านการวิจัย ประชาสัมพันธ์แหล่งทุน ประกาศให้ทุนอุดหนุน พิจารณาข้อเสนอขอรับทุน ประกาศรายชื่อผู้ได้รับทุน การจัดสัญญาการติดตามความก้าวหน้า การส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบต่อไป

5. งานห้องสมุดและวารสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อบริการด้านการสืบค้น ยืม-คืน หนังสือ เอกสาร วารสารต่างๆ ในห้องสมุดของคณะให้บุคลากร และนิสิต ตลอดจนบุคคลทั่วไป โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ จัดหาหนังสือ เอกสาร วารสาร และสื่อทางการศึกษาต่างๆ ลงทะเบียนและนำเข้าสู่ระบบห้องสมุด บริการยืม-คืน บริการตอบข้อซักถามและช่วยค้นหา และการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีสภาพดีอยู่ตลอดเวลา

สำหรับวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Plan) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการ สำนักการจัดการศึกษา และบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 งาน ได้แก่ 1) งานวิชาการ 2) งานบัณฑิตศึกษา และ 3) งานวิเทศสัมพันธ์ ได้ข้อสรุปว่า

1. งานวิชาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของสังคมใน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการประมวลผลการศึกษา ด้านการรับสมัครนิสิตใหม่ ด้านคำร้องต่างๆ ด้านอาจารย์พิเศษ และด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ การจัดทำหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ประสานงานกับภาควิชาต่างๆ ในการเปิดรายวิชาเรียน จัดหาห้องเรียน เก็บรวบรวมประมวลรายวิชาผลการศึกษา ดำเนินการการรับสมัครและคัดเลือกนิสิตใหม่รับคำร้องต่างๆ จากนิสิต อำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์พิเศษ และจัดทำสมอ.07 เพื่อเป็นการรายงานผลการบริหารจัดการหลักสูตรให้กับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษารับทราบเป็นประจำทุกปี

2. งานบัณฑิตศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานคือ จัดทำประกาศรับสมัครนิสิตใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา รับสมัคร คัดเลือกจัดการเรียนการสอน ติดตามและรายงานผลการสอบ จัดเก็บประมวลรายวิชาและผลการศึกษา จัดทำปฏิทินสอบประมวลความรู้ จัดสอบหัวข้อ คำาโครงและเล่มงานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ติดตามผลการสอบและแก้ไขตามที่คณะกรรมการควบคุมการสอบแนะนำ และรายงานผลการสำเร็จการศึกษา นอกจากนี้ยังให้คำแนะนำปรึกษาและอำนวยความสะดวกตามที่คณาจารย์และนิสิตต้องการ

3. งานวิเทศสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางในการติดต่อประสานงานกับชาวต่างประเทศ ตลอดจนส่งเสริมการจัดประชุมและร่วมประชุมวิชาการนานาชาติ และข้อตกลงทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ในต่างประเทศ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ ประสานงานระหว่างหน่วยงานนิสิตชาวต่างประเทศ จัดประชุมวิชาการ จัดทำบันทึกข้อตกลงทางวิชาการ และให้คำปรึกษาด้านการเรียนการสอน

สำหรับวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Plan) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ งานประกันคุณภาพ ได้ข้อสรุปว่า งานประกันคุณภาพการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของคณะ ตามระบบคุณภาพและกลไกที่กำหนดของสมศ. และ สกอ. เป็นประจำทุกปี โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ จัดทำรายงานประเมินตนเองทุกปีของทุกหน่วยงานภายในคณะ จัดทำรายงานประเมินคุณภาพภายนอกทุก 5 ปี เริ่มตั้งแต่การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา การวิเคราะห์ SWOT Analysis การวิเคราะห์ตามตัวบ่งชี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน และจัดทำรายงานประเมินตนเอง

และสำหรับวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Plan) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต ได้แก่ งานกิจการนิสิตได้ข้อสรุปว่างานกิจการนิสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านการศึกษาและกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมด้านวิชาการ ด้านกีฬาและนันทนาการ ด้านศิลปะและวัฒนธรรม และ

ด้านบำเพ็ญประโยชน์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายกิจการนิสิต จัดตั้งชุมนุมตามความต้องการของนิสิต จัดการเลือกตั้งสโมสรนิสิต จัดทำปฏิทินกิจกรรมรายปี จัดปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศ ส่งเสริมด้านการให้ทุนการศึกษา บริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนให้คำแนะนำ ปรึกษา ด้านการเรียนการสอนและการปฏิบัติตนตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

การปฏิบัติตามแผน (Do)

การลงมือปฏิบัติงาน (Do) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายบริหาร จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานบุคคล 2) งานบัญชีและการเงิน 3) งานพัสดุ 4) งานบริหารทั่วไป และ 5) งานประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์ ได้ข้อสรุปว่า

1. งานบุคคล มีการลงมือปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงานทะเบียนประวัติ ด้านธุรการและสวัสดิการ ด้านงานพัฒนาและฝึกอบรม และด้านวิจัยและนิเทศ ซึ่งการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ และให้ผู้บริหารลงนามเพื่อนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การควบคุมบุคลากรให้ดำเนินการทุกขั้นตอนตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนดอย่างเคร่งครัด

2. งานการบัญชีและการเงิน มีการลงมือปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานในกิจกรรมการรับเงินและนำส่งเงิน กิจกรรมการเบิก-จ่ายเงิน และกิจกรรมการบันทึกบัญชีและรายงานทางการเงิน ซึ่งทั้ง 3 กิจกรรม มีการลงมือปฏิบัติและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมการรับเงินและนำส่งเงิน การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมการเบิก-จ่ายเงิน และการลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมการบันทึกบัญชีและรายงานทางการเงิน

3. งานพัสดุ มีการลงมือปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานในกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมการควบคุมและเก็บรักษาพัสดุ และกิจกรรมการเบิก-จ่ายพัสดุ ซึ่งทั้ง 3 กิจกรรม มีการลงมือปฏิบัติและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมการควบคุมและเก็บรักษาพัสดุ และการลงมือปฏิบัติงาน

กิจกรรมการเบิก-จ่ายพัสดุ

4. งานบริหารทั่วไป มีการลงมือปฏิบัติงานและการประเมินผล การปฏิบัติงานในกิจกรรมการรับ-ส่งเอกสาร กิจกรรมการเสนอแฟ้มและสำเนา แจกจ่ายเอกสาร กิจกรรมจัดเก็บและสืบค้น และกิจกรรมการจองยานพาหนะ ซึ่งทั้ง 4 กิจกรรมมีการลงมือปฏิบัติและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมการรับ-ส่งเอกสาร การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรม การเสนอแฟ้มและสำเนาแจกจ่ายเอกสาร การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมจัดเก็บ และสืบค้น และการลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมการจองยานพาหนะ

5. งานประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์ มีการลงมือปฏิบัติงานและการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ในกิจกรรมด้านจดหมายข่าวและกิจกรรมด้านไวเนล ประชาสัมพันธ์โครงการ ซึ่งทั้ง 2 กิจกรรม มีการลงมือปฏิบัติและการประเมิน ผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านจดหมายข่าว และ การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านไวเนลประชาสัมพันธ์โครงการ

สำหรับการลงมือปฏิบัติงาน (Do) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดี ฝ่ายนโยบายและแผนวิจัย และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งาน วิเคราะห์นโยบายและแผน 2) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) งานโสตทัศนศึกษา 4) งานวิจัยและบริการวิชาการ และ 5) งานห้องสมุดและวารสารได้ข้อสรุปว่า

1. งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีการลงมือปฏิบัติงานและการ ประเมินผลการปฏิบัติงานในกิจกรรมด้านแผนยุทธศาสตร์ ด้านงบประมาณ และด้านอัตรากำลัง ซึ่งทั้ง 3 กิจกรรม มีการลงมือปฏิบัติและการประเมินผล การปฏิบัติงาน ได้แก่ การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านแผนยุทธศาสตร์ การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านงบประมาณ และการลงมือปฏิบัติงาน กิจกรรมด้านอัตรากำลัง

2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการลงมือปฏิบัติงานในกิจกรรม ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Hardware) กิจกรรมด้านระบบสารสนเทศ (Software) และ กิจกรรมด้านซ่อมบำรุง ได้แก่ ความต้องการใช้วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ และการซ่อมบำรุง พิจารณาคุณลักษณะคอมพิวเตอร์ จัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปและติดตั้งระบบ จัดเตรียมเครื่องมือสำหรับการซ่อม

บำรุง จัดทำขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างและขออนุมัติจากคณบดี และตรวจรับพร้อมส่งมอบให้บุคลากรต่อไป ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

3. งานโสตทัศนศึกษา มีการลงมือปฏิบัติงานในกิจกรรมด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ กิจกรรมด้านบริการ และกิจกรรมด้านซ่อมบำรุง ได้แก่ การจัดเตรียมอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ จัดทำการขออนุมัติจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติม บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอใช้ และตรวจสอบบำรุงรักษา ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การตรวจสอบอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์เป็นประจำ

4. งานวิจัยและบริการวิชาการ มีการลงมือปฏิบัติงาน ได้แก่ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารวิชาการและวิจัย พิจารณาเงินอุดหนุนการวิจัย ติดตามการปฏิบัติงานวิจัยให้เป็นไปตาม แต่งตั้งคณะกรรมการอ่านผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ และจัดเก็บผลงานวิจัยเพื่อเผยแพร่ต่อไป ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การจัดทำผลงานวิจัย การบริการวิชาการ ให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี

5. งานห้องสมุดและวารสาร มีการลงมือปฏิบัติงาน ได้แก่ จัดหาหนังสือ ตำรา เอกสาร วารสารต่างๆ เข้าห้องสมุด จัดทำขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจรับ บันทึกลงระบบฐานข้อมูลของห้องสมุด จัดทำหมายเลขและประทับตราคณะ และดำเนินการยืม-คืน พร้อมทั้งจัดบอร์ดเพื่อเผยแพร่ข่าวสารของห้องสมุด ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ สำนวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความต้องการต่อไป

สำหรับการลงมือปฏิบัติงาน (Do) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการ สำนักการจัดการศึกษา และบัณฑิตศึกษาจำนวน 3 งาน ได้แก่ 1) งานวิชาการ 2) งานบัณฑิตศึกษา และ 3) งานวิเทศสัมพันธ์ ได้ข้อสรุปว่า

1. งานวิชาการ มีการลงมือปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในกิจกรรมด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการประมวลผลการศึกษา ด้านการรับสมัครนิสิตใหม่ ด้านคำร้องต่างๆ ด้านอาจารย์พิเศษ และด้านการประกันคุณภาพ ซึ่งทั้ง 7 กิจกรรม มีการลงมือปฏิบัติและการ

ประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านหลักสูตร การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านการจัดการเรียนการสอน การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านการประมวลผลการศึกษา การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านการรับสมัครนิสิตใหม่ การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านคำร้องต่างๆ การลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านอาจารย์พิเศษ และการลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมด้านประกันคุณภาพ

2. งานบัณฑิตศึกษามีการลงมือปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสานงานระหว่างอาจารย์กับนิสิตด้านการจัดการศึกษา จัดทำคำร้องต่างๆ เสนอต่อหัวหน้าภาควิชา รองคณบดี และคณบดี ประสานงานเกี่ยวกับการร่างหลักสูตร และปรับปรุงหลักสูตร ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละปีอยู่ในระดับดีขึ้นไป

3. งานวิเทศสัมพันธ์มีการลงมือปฏิบัติงาน ได้แก่ การวางแผนรับนิสิตชาวต่างประเทศ และติดตามผลการศึกษา ตลอดจนการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ สำนวญความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการและการดูแลเอาใจของงานวิเทศสัมพันธ์

สำหรับการลงมือปฏิบัติงาน (Do) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ งานประกันคุณภาพ ได้ข้อสรุปว่า งานประกันคุณภาพ มีการลงมือปฏิบัติในกิจกรรมด้านการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ด้านการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ทุกปี) และภายนอก (ทุก 5 ปี) ซึ่งทั้ง 2 กิจกรรมลงมือปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ของมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาจาก สมศ. และ สกอ. โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละปีอยู่ในระดับดีขึ้นไป

และสำหรับการลงมือปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Do) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต ได้แก่ งานกิจการนิสิต ได้ข้อสรุปว่างานกิจการนิสิตมีการลงมือปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปี แต่งตั้งคณะกรรมการประจำงานกิจการนิสิต จัดประชุมคณะกรรมการอย่างน้อย 2 เดือนครั้ง จัดทำการให้ทุนการศึกษา จัดกิจกรรม/

โครงการที่มุ่งเน้นทั้งด้านวิชาการ กีฬาและนันทนาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม ตลอดจนประสานอำนาจความสะดวกรวดเร็วกับสวัสดิการของนิสิต โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการติดตามผลการดำเนินงานในทุกกิจกรรม/ โครงการ และสำรวจความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการ

การตรวจสอบ (Check)

สำหรับปัญหาและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (Check) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายบริหารจำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานบุคคล 2) งานบัญชีและการเงิน 3) งานพัสดุ 4) งานบริหารทั่วไป และ 5) งานประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์ ได้ข้อสรุปว่า

1. งานบุคคล มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ การดำเนินงานมีขั้นตอนซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ เอกสารผิดพลาดและอาจเกิดความล่าช้าไม่ทันกำหนดระยะเวลา

2. งานบัญชีและการเงิน มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ โบนัสรับเงินและเอกสารการเบิกจ่ายสูญหาย ระบบบัญชี 3 มิติเกิดขัดข้อง และเอกสารการเบิกจ่ายยังไม่ได้ตรวจสอบจากงานบัญชีและการเงิน โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ หากเกิดความผิดพลาดจากเบิกจ่าย อาจมีการเรียกเงินคืนได้ และระบบบัญชี 3 มิติขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้

3. งานพัสดุ มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ การจัดซื้อจัดจ้างราคาสูงเกินความจำเป็น เอกสารในขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างไม่ถูกต้องครบถ้วน ทำให้เกิดความล่าช้า ระบบบัญชี 3 มิติเกิดขัดข้อง และครุภัณฑ์ถูกเคลื่อนย้ายและสูญหาย โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ จัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ครุภัณฑ์สูญหาย ทำให้ต้องตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงและต้องจัดซื้อครุภัณฑ์ใหม่เข้ามาทดแทน ทำให้สูญเสียเงินงบประมาณเพิ่มมากขึ้นและระบบบัญชี 3 มิติขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้

4. งานบริหารทั่วไป มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ เอกสารสูญหาย ความล่าช้าในการลงรับเอกสาร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เกิดขัดข้อง สถานที่จัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ และยานพาหนะไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ตลอดจนการเบิกจ่ายค่าน้ำมันเชื้อเพลิงล่าช้า โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ เอกสารสำคัญอาจสูญหาย หรือถูกคัดลอกและนำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง และระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เกิดขัดข้องเนื่องจากกระแสไฟฟ้าดับ

5. งานประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์ มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ ข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ล่าช้า และข้อความเขียนหรือสะกดไม่ถูกต้อง โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ การสื่อสารผิดพลาดอันจะนำไปสู่ความเข้าใจผิด หรือคลาดเคลื่อนตามข้อเท็จจริง

สำหรับปัญหาและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (Check) ของกลุ่มงาน ที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผนวิจัย และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน 2) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) งานโสตทัศนศึกษา 4) งานวิจัยและบริการวิชาการ และ 5) งานห้องสมุดและวารสาร ได้ข้อสรุปว่า

1. งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ การจัดทำแผนไม่มีผู้รับผิดชอบชัดเจน ขาดข้อมูลในการตั้งงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน และจำนวนรับนิสิตไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ เกิดความผิดพลาดในการบริหารจัดการ งบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ และบุคลากรที่จ้างโดยเงินรายได้อาจลาออกไปทำงานที่องค์กรอื่นเนื่องจากไม่มีความมั่นคง

2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ ไม่มีกระบวนที่กข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเกิดขัดข้อง โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ อาจเกิดความผิดพลาดจากการรับข้อมูลที่ผิดหรือคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง มีไวรัสคอมพิวเตอร์ทำให้ข้อมูลเสียหาย และกระแสไฟฟ้าขัดข้องทำให้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศใช้งานไม่ได้

3. งานโสตทัศนศึกษา มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ ห้องเรียนอาจไม่เพียงพอ อุปกรณ์อาจเสียหายชำรุด หรือสูญหายจากการใช้งานที่ไม่มีผู้ติดตามดูแล โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ อาจส่งผลให้การเรียนการสอน และในระยะยาวอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของนิสิต

4. งานวิจัยและบริการวิชาการ มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ ขาดการนำเสนอ/ เผยแพร่บทความผลงานวิจัยและผลงานวิชาการในวารสาร และเวทีวิชาการระดับชาติ และระดับนานาชาติ ขาดประสบการณ์ในการวิจัยที่ตีพิมพ์ วิจัยภายนอกอย่างน้อย และขาดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ องค์ความรู้ด้านการวิจัยออกสู่ประชาชนที่เข้าใจได้ง่าย โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ ไม่ผ่านมาตรฐานหรือได้รับคะแนนการประเมินในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ตามสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา และการขาดการยอมรับในแวดวงวิชาการ เนื่องจากไม่มีงานวิจัยที่ได้รับการยอมรับในสาธารณะ

5. งานห้องสมุดและวารสาร มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ หนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศมีราคาแพงที่สูงมากเกินไป ระบบฐานข้อมูลใช้งานไม่ได้เนื่องจากระบบเครือข่ายมีปัญหา สารสนเทศที่ถูกยืมไปมีการสูญหายหรือชำรุด และสถานที่ของห้องสมุดมีขนาดพื้นที่เล็กเกินไป โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ หนังสือ ตำรา เอกสาร วารสาร ไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต

สำหรับปัญหาและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (Check) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการ สำนักงานการจัดการศึกษา และบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 งาน ได้แก่ 1) งานวิชาการ 2) งานบัณฑิตศึกษา และ 3) งานวิเทศสัมพันธ์ ได้ข้อสรุปว่า

1. งานวิชาการ มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ ความล้มเหลวของหลักสูตร ใบแสดงผลการศึกษาไม่แสดงรายละเอียดที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์หลักสูตรไม่ทั่วถึง และประวัติอาจารย์พิเศษไม่เป็นปัจจุบัน โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาไม่มีความรู้ที่ทันสมัย ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลการแสดงผลการศึกษาย้อนหลังได้ จำนวนนิสิตอาจลดจำนวนลงและส่งผลกระทบต่อรายได้ของคณะ และอาจเกิดความเข้าใจผิดหรือคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับประวัติอาจารย์พิเศษได้

2. งานบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ ขาดการติดต่อประสานงานระหว่างภาควิชา คณาจารย์ และนิสิตอย่างทั่วถึง ส่งผลให้นิสิตไม่สามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับการศึกษาของตนเองได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

ตามหลักสูตร โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ นิสิตสำเร็จการศึกษาช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดหรืออาจพ้นสภาพการเป็นนิสิต

3. งานวิเทศสัมพันธ์ มีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ ขาดการติดต่อประสานงานกับนิสิตชาวต่างประเทศ และทักษะด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรไม่ดีพอที่จะสื่อสารให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ นิสิตสำเร็จการศึกษาช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด และอาจเป็นทัศนคติที่ไม่ดีต่อคณะในอนาคต

สำหรับปัญหาและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (Check) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ งานประกันคุณภาพ ได้ข้อสรุปว่า งานประกันคุณภาพมีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ ความเข้าใจคลาดเคลื่อนของการวิเคราะห์ตามตัวบ่งชี้ ประกอบกับไม่มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการติดตามเอกสารหลักฐานประกอบตัวบ่งชี้ โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ อาจเกิดความผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูลตามมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

และสำหรับปัญหาและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (Check) ของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต ได้แก่ งานกิจการนิสิต ได้ข้อสรุปว่า งานกิจการนิสิตมีปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ ขาดการติดต่อประสานงานระหว่างภาควิชา คณาจารย์ และนิสิตอย่างทั่วถึง โดยมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน คือ นิสิตไม่เข้าร่วมกิจกรรม/ โครงการส่งผลให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยพบว่า กระบวนการบริหารจัดการภายใต้โครงสร้างของการวางแผน การลงมือปฏิบัติและการตรวจสอบนั้น เป็นไปตามกรอบแนวคิดว่าด้วยระบบราชการสมัยใหม่ในข้างต้น กล่าวคือ เมื่อองค์การมีการสร้างลำดับชั้นในการบริหารที่เป็นระบบ มีการกำหนดหน้าที่และขอบข่ายอำนาจที่ชัดเจน มีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งกำหนดโดยกฎระเบียบแบบแผนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ประกอบไปกับความกลมเกลียวของสมาชิกภายในองค์การ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (Environment) และความสามารถขององค์การในการให้บริการสาธารณะ เงื่อนไขเหล่านี้ ส่งผลให้องค์การ

ต้องพัฒนาคุณภาพ โดยใช้ระบบการวางแผน (Plan) การลงมือปฏิบัติ (Do) และการตรวจสอบ (Check) กระบวนการที่เกิดขึ้นนี้ ได้นำไปสู่การปรับปรุงองค์การ (Act) ที่ส่งผลให้ระบบราชการแบบสมัยใหม่สามารถก้าวไปในอนาคตได้อย่างมั่นคง ดังที่จะได้อภิปรายในส่วนถัดไป

การสรุปผลและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลในข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ตามวงจรเดมมิง 3 ส่วนแรก อันได้แก่ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) และการตรวจสอบ (Check) แต่ละกลุ่มงานมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการลงมือปฏิบัติตามที่ได้วางแผนไว้ แต่เมื่อเข้าสู่ขั้นตรวจสอบ ทุกกลุ่มงานประสบปัญหาในการลงมือปฏิบัติที่ทำให้ไม่เป็นไปตามแผน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงนำผลดังกล่าวมาสู่การอภิปราย ด้วยการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ (Act) ตามองค์ประกอบที่ 4 ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงานดังรายละเอียดต่อไปนี้

สำหรับกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายบริหาร อันประกอบไปด้วย ส่วนงาน 5 ส่วน ได้แก่ งานบุคคล งานบัญชีและการเงิน งานพัสดุ งานบริหารทั่วไป และงานประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนงานเหล่านี้ ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเปรียบได้กับการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ (Act) ตามวงจรเดมมิง

1. งานบุคคล ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ คือ ก่อนลงมือปฏิบัติในทุกขั้นตอนควรทำความเข้าใจกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ อย่างละเอียด
2. งานบัญชีและการเงิน ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 3 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการรับเงินและนำส่งเงิน กิจกรรมการเบิก-จ่ายเงิน และกิจกรรมการบันทึกบัญชีและรายงานทางการเงิน ซึ่งแต่ละกิจกรรมมีการปรับปรุงคุณภาพ ดังนี้
 - 2.1 กิจกรรมการรับเงินและนำส่งเงิน ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 4 ประการ ได้แก่ 1. ควรแยกเล่มใบเสร็จรับเงินเป็นของของแต่ละส่วนงาน 2. ควรจัดทำรายงานการใช้ใบเสร็จรับเงินทุกสิ้นเดือน 3. ควรให้มีการเพิ่มชื่อโครงการก่อนแล้วนำเอกสารการอนุมัติโครงการส่งไปงานบัญชีภายหลัง และ 4. ปรับปรุงระบบ

3 มิติให้รวดเร็วขึ้น

2.2 กิจกรรมการเบิก-จ่ายเงิน ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ประการ ได้แก่ 1. ทำความเข้าใจโดยการอบรม ที่แจ่มเกี่ยวกับแนวทางขั้นตอนการเบิกจ่าย 2. ที่แจ่มถึงผลเสียจากการดำเนินการผิดขั้นตอน

2.3 กิจกรรมการบันทึกบัญชีและรายงานทางการเงิน ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ประการ ได้แก่ 1. จัดทำรายงานทางการเงินให้เข้าใจง่ายขึ้น และ 2. ควรมีการตรวจเช็คระบบอยู่เป็นประจำ

3. งานพัสดุ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง และกิจกรรมการควบคุมและเก็บรักษาพัสดุ ซึ่งแต่ละกิจกรรมมีการปรับปรุงคุณภาพ ดังนี้

3.1 กิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 3 ประการ ได้แก่ 1. จัดทำแผนความต้องการการจัดหาพัสดุ 2. ตรวจสอบเอกสารให้รอบคอบมากยิ่งขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด 3. ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานอื่น

3.2 กิจกรรมการควบคุมและเก็บรักษาพัสดุ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ คือ กำชับให้ทุกหน่วยงานต้องแจ้งงานพัสดุทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนหรือโยกย้ายครุภัณฑ์ไปใช้ที่หน่วยงานอื่น และมีการตรวจเช็คสภาพของพัสดุให้อยู่ในสภาพคงทนอยู่เสมอ

4. งานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 4 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการรับ-ส่งเอกสาร กิจกรรมการเสนอแฟ้มและสำเนาแจกจ่ายเอกสาร กิจกรรมการจัดเก็บและสืบค้น และกิจกรรมการจองยานพาหนะ ซึ่งแต่ละกิจกรรมมีการปรับปรุงคุณภาพ ดังนี้

4.1 กิจกรรมการรับ-ส่งเอกสาร ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ประการ ได้แก่ 1. ควรมีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งเอกสารในทุกๆ หน่วยงานเพื่อความรวดเร็วและตรวจสอบได้ 2. มีการปรับปรุงระบบให้มีความแน่นนอน และลดการขัดข้องของระบบให้น้อยลง

4.2 กิจกรรมการเสนอแฟ้มและสำเนาแจกจ่ายเอกสาร ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ คือ ควรมีการสำเนาเอกสารส่งให้กับหน่วยงานภายใน

คณะฯในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการสแกนเอกสารส่งให้กับหน่วยงานฯ หรือบุคลากร จะทำให้การส่งเอกสารรวดเร็วและไม่สูญหาย อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบได้

4.3 กิจกรรมการจัดเก็บและสืบค้น ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ คือ จัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการสแกน เพราะจะทำให้ไม่เปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บ อีกทั้งการค้นหาทำได้รวดเร็ว สามารถค้นหาจากคอมพิวเตอร์ได้

4.4 กิจกรรมการจอยานพาหนะ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 3 ประการ ได้แก่ 1. การออกกฎระเบียบให้ผู้ขอใช้ยานพาหนะทำเรื่องขอใช้ล่วงหน้าก่อนวันจริง 3 วันทำการ 2. การขอลงบัญชีกับทางสถานีบริการเชื้อเพลิง เพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงจากการเบิกจ่ายค่าเชื้อเพลิงล่าช้า และ 3. การสร้างระบบจอยานพาหนะออนไลน์ เพื่อให้ผู้ขอใช้ยานพาหนะสามารถตรวจสอบการใช้ยานพาหนะและวันที่ว่างได้

5. งานประชาสัมพันธ์และสื่อสิ่งพิมพ์ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจดหมายข่าว และด้านไวเนลประชาสัมพันธ์โครงการ ซึ่งแต่ละกิจกรรมมีการปรับปรุงคุณภาพ ดังนี้

5.1 ด้านจดหมายข่าว ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ประการ ได้แก่ 1. การส่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไปอบรมทักษะการเขียนข่าวและการนำเสนอข่าวเพิ่มเติม 2. การตรวจสอบคำผิดและความถูกต้องของข้อมูลโดยหัวหน้าฝ่ายก่อนดำเนินการตีพิมพ์และเผยแพร่

5.2 ด้านไวเนลประชาสัมพันธ์โครงการ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ด้าน ได้แก่ 1. การออกกฎระเบียบให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้ทราบก่อนการจัดงานอย่างน้อย 3 วันทำการ 2. การออกกฎระเบียบให้ผู้จัดงานให้รายละเอียด ข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องด้วยตนเอง ก่อนให้ทางฝ่ายประชาสัมพันธ์ดำเนินการจัดพิมพ์ไวเนล

สำหรับกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดี ฝ่ายนโยบายและแผน วิจัย และเทคโนโลยีสารสนเทศ อันประกอบไปด้วย 5 ส่วนงาน ได้แก่ 1) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน 2) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) งานโสตทัศนศึกษา 4) งานวิจัยและบริการวิชาการ และ 5) งานห้องสมุด และวารสาร กลุ่มงานเหล่านี้ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเปรียบได้กับการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ (Act) ตามวงจรเดมมิง

1. งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแผนยุทธศาสตร์ ด้านงบประมาณ และด้านอัตรากำลัง ซึ่งแต่ละด้าน มีการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ ให้เป็นไปตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา ดังนี้

1.1 ด้านแผนยุทธศาสตร์ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ประการ ได้แก่ 1. สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในคณะฯ ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ 2. จัดประชุมเพื่อทบทวนแผนทุกครึ่งปี

1.2 ด้านงบประมาณ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ประการ ได้แก่ 1. ให้ฝ่ายที่รับผิดชอบด้านบริการวิชาการและวิจัย ส่งแผนประจำปีก่อนการตั้ง งบประมาณ 2. ใช้ข้อมูลการรับนิสิตและการใช้จ่ายงบประมาณจากปีที่ผ่านมา เป็นฐานข้อมูลในการตั้งงบประมาณ

1.3 ด้านอัตรากำลัง ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ คือ ทำการ วิเคราะห์จำนวนนิสิตเต็มเวลาเทียบเท่าเป็นประจำทุกปี และรายงานต่อผู้บริหาร คณะฯ

2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ประการ ได้แก่ 1. จัดให้มีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน เพื่อให้การใช้งานระบบสารสนเทศที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2. เพิ่มอุปกรณ์ ในการเชื่อมต่อเครือข่ายให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากรในมหาวิทยาลัย

3. งานโสตทัศนศึกษา ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ คือ ควรมีการ ประสานงานในส่วนงานที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ

4. งานวิจัยและบริการวิชาการ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 8 ประการ ได้แก่ 1. จัดประชุมวิชาการระดับชาติ/นานาชาติ ให้กับบุคลากร 2. จัดหานักวิจัย พี่เลี้ยงให้กับคณาจารย์รุ่นใหม่ และจัดทำเป็นคลินิกด้านการวิจัย 3. แต่งตั้ง คณะกรรมการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานวิจัย

4. ให้อาจารย์ร่วมกับคณาจารย์ที่มีการเผยแพร่ผลงาน 5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุนอุดหนุนคณาจารย์รุ่นใหม่ และการให้ทุนร่วมกับนักวิจัยที่มีประสบการณ์ 6. จัดโครงการอบรมการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย เพื่อขอรับทุนอุดหนุนจากองค์กร/หน่วยงานภายนอก 7. การประเมินและปรับปรุง แผนงานด้านการวิจัยในทุกไตรมาส 8. แต่งตั้งคณะกรรมการในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ผลงานวิจัย รวมถึงการเผยแพร่สู่ประชาชน และสังคมอย่างทั่วถึง เข้าใจได้และนำไปสู่การใช้ประโยชน์ได้จริง

5. งานห้องสมุดและวารสาร ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 4 ประการ ได้แก่ 1. สืบหาราคากลางของสารสนเทศที่ต้องการจัดซื้อไว้ก่อน หรือหาร้านเพื่อเปรียบเทียบราคาหลายๆ ร้าน เพื่อสามารถเลือกซื้อกับร้านที่มีราคาถูกที่สุดได้ 2. การประสานงานกับทางสำนักหอสมุดกลาง เพราะฝ่ายสารสนเทศของสำนักหอสมุดได้ดูแลฐานข้อมูลห้องสมุด (ULibM) นี้อยู่ 3. แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ เพื่อให้ผู้ใช้จ่ายค่าชุดเช่าหรือหาซื้อสารสนเทศชิ้นนั้นมาคืนให้ห้องสมุด 4. ตรวจสอบข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับเข้ามาก่อนนำไปประชาสัมพันธ์

สำหรับกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของกลุ่มนงานที่ขึ้นตรงต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการ สำนักการจัดการศึกษา และบัณฑิตศึกษา อันประกอบไปด้วย 1) งานวิชาการ 2) งานบัณฑิตศึกษา และ 3) งานวิเทศสัมพันธ์ กลุ่มงานเหล่านี้ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเปรียบได้กับการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ (Act) ตามวงจรเดมมิง

1. งานวิชาการ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านหลักสูตร 2) ด้านการจัดการเรียนการสอน 3) ด้านการประมวลผลการศึกษา 4) ด้านการรับสมัครนิสิตใหม่ 5) ด้านอาจารย์พิเศษ ซึ่งแต่ละด้านมีการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ ดังนี้

1.1 ด้านหลักสูตรได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ คือ เพิ่มเนื้อหาของรายวิชาให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

1.2 ด้านจัดการเรียนการสอน ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ คือ เขียนข้อความให้ละเอียด กระชับ อ่านง่าย

1.3 ด้านการประมวลผลการศึกษา ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ

คือ ปรับปรุงแบบฟอร์มใบนำส่งให้ละเอียดและเข้าใจง่ายขึ้น

1.4 ด้านการรับสมัครนิสิตใหม่ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ คือ เพิ่มช่องทางต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์และลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์มากขึ้น

1.5 ด้านอาจารย์พิเศษ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ คือ ปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

2. งานบัณฑิตศึกษา ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 7 ประการ ได้แก่

1. ควรมีการสอบวัดความรู้พื้นฐาน และเรียนปรับพื้นฐานความรู้เพื่อให้นิสิตมีพื้นฐานความรู้ที่เท่าเทียมกัน 2. ควรมีการอบรมปลูกจิตสำนึก และชี้แจงบทบาทและหน้าที่ของนิสิตให้เข้าใจตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาหลักสูตร 3. ควรให้อาจารย์ผู้สอนทุกคนที่สอนในรายวิชานั้นๆ สื่อสารและตกลงกัน และบรรยายในกรอบของประมวลรายวิชา 4. จัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มเพื่อบริการนิสิตให้ทั่วถึง 5. จัดหา ปรับปรุงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับความต้องการของนิสิต 6. จัดอบรม สัมมนาเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนทำงานนิพนธ์/ วิทยานิพนธ์ 7. ควรมีนโยบายที่ชัดเจน โดยออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เพื่อง่ายต่อการปฏิบัติ

3. งานวิเทศสัมพันธ์ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ประการ ได้แก่

1. การส่งเสริมให้มีการรวบรวมฐานข้อมูลของนิสิตชาวต่างชาติอย่างเป็นระบบเพื่อสะดวกต่อการติดต่อ ประสานงาน และการติดตามผลการศึกษา 2. การส่งเสริมให้มีการทำความเข้าใจและชัดเจนกับนิสิตชาวต่างชาติ ในส่วนของสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับในฐานะนิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา

สำหรับกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงกับรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ งานประกันคุณภาพ กลุ่มงานเหล่านี้ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเปรียบได้กับการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ (Act) ตามวงจรเดมมิงงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและด้านการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ทุกปี) และภายนอก (ทุก 5 ปี) ซึ่งแต่ละด้านมีการปรับปรุงคุณภาพ ดังนี้

ด้านการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ

9 ประการ ได้แก่ 1. ควรประสานงานกับผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งก่อน 2. จัดประชุมระดมสมองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 3. จัดฝึกอบรมการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้โดยวิทยากรที่เกี่ยวข้อง 4. ติดตามทวงถามเป็นระยะๆ 5. ทำบันทึกทวงถามอย่างเป็นทางการ 6. สอบถามความต้องการหรือหัวข้อในการฝึกอบรม 7. พิจารณาช่วงเวลาที่เหมาะสม 8. ติดตามการจัดทำรายงานการประเมินตนเองอย่างต่อเนื่อง 9. เก็บข้อมูลเป็นรายเดือน รายไตรมาส และบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มในระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งเก็บสำเนาเอกสารในแฟ้มอย่างเป็นระบบ

ด้านการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ทุกปี) และภายนอก (ทุก 5 ปี) ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 9 ประการ ได้แก่ 1. จัดบันทึกข้อมูลการประสานงานเพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงาน 2. จัดฝึกอบรมการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้อย่างถูกต้องชัดเจนจากวิทยากรที่เกี่ยวข้อง 3. จัดทำรายการข้อมูลที่ยังไม่ครบเพื่อติดตามตรวจสอบอีกครั้ง 4. นำรายการตามแบบฟอร์มมาประสานงานอีกครั้งก่อนวันตรวจประเมิน 5. แจกการเตรียมพร้อมตามแบบฟอร์มก่อนเริ่มงานอีกครั้ง

สำหรับกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของกลุ่มงานที่ขึ้นตรงกับรองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต ได้แก่ งานกิจการนิสิต ซึ่งได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงาน อันเปรียบได้กับการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ (Act) ตามวงจรเดมมิงงานกิจการนิสิตได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ 3 ประการ ได้แก่ 1. ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานกิจการนิสิต 2. อบรม/ สัมมนา นิสิตให้ทราบถึงกระบวนการต่างๆ ของงานกิจการนิสิต รวมถึงปรับขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และ 3. การแต่งกายของนิสิตไม่เรียบร้อย อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่ต้องประชาสัมพันธ์เรื่องการแต่งกายให้เรียบร้อย และเริ่มที่จะสนใจในการตัดคะแนนความประพฤติอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะ

สำหรับในส่วน of ข้อเสนอแนะ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอใน 2 ลักษณะที่สำคัญ อันได้แก่ ส่วนแรก เป็นข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพ

ในองค์การ และส่วนที่สอง เป็นข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพในองค์การ

1) จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดจากการปราศจากคู่มือในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ คณะวิจัยจึงเสนอให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสายสนับสนุน ควบคู่ไปกับวิจัยฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหามันเบื้องต้นได้

2) ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยให้เจ้าหน้าที่ คณาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าร่วมประชุม เพื่อหารือ เสนอแนะ และวิพากษ์วิจารณ์การปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์การต่อไป

3) หลังจากได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว ควรมีผู้รับผิดชอบโดยตรง ในการปรับปรุง แก้ไข หรืออัปเดตกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวทางปฏิบัติงานใหม่ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในระดับมหาวิทยาลัยหรือในระดับคณะ เพื่อให้บุคลากรของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้เข้าใจในกรอบปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยเชิงลึกถึงปัญหาในการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนในแต่ละส่วนอีกครั้งหนึ่งอย่างละเอียด เนื่องจากคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหาร และโครงสร้างในการบริหารจัดการ ซึ่งอาจส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้อาจได้ผลที่เปลี่ยนไปได้

2) ควรมีการทำวิจัยโดยการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เพิ่มเติมในครั้งต่อไป จากผู้ใช้บริการของกลุ่มงานแต่ละฝ่าย อาทิ นิสิต คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลทั่วไป ที่มาติดต่อกับคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง และสามารถนำไปพัฒนาองค์การได้ดีขึ้น

รายการอ้างอิง

- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา. (2554). รายงานการประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม ปีการศึกษา 2553. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตุลา มหาพฤธานนท์. (2547). *หลักการบริหาร: หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2547). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา. (2533). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 107 ตอนที่ 131.
- พลุ เดชะรินทร์. (2545). เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance Scorecard และตัวชี้วัด (Key Performance Indicators). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2527). *รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (ค.ศ. 1887-ค.ศ. 1970)*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2538). *รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (ค.ศ. 1970-ค.ศ. 1980)*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2551). ประกาศการจัดตั้งส่วนงานและภาระหน้าที่ของส่วนงาน พ.ศ. 2551 (2551, 10 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*.
- วิทยา ดำนธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2547). *Practical PDCA: แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ซีโน ดีไซน์.
- สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2541). *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิดการวิเคราะห์และกระบวนการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมานรังสิโยภษุณี และสุธี สุทธิสมบุรณ์. (2540). *การบริหารราชการ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงานข้าราชการพลเรือน.

- _____ (2544). *หลักการบริหารเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). *รัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สุพจน์ บุญวิเศษ. (2542). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร*. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอกวิทย์ มณีธร. (2553). *รัฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เอ็ม.ที.เพรส.
- Dye, T. (1995). *Understanding Public Policy* (8th ed). Englewood Cliffs, NJ: A Simon & Schuster Company.
- Hill, M. (2005). *The Public Policy Process* (4th ed). England: Pearson Education Limited.
- Shafritz, J.M., & Steven, O, Eds. (2001). *Classic of Organization Theory* (5th ed). United States: Harcourt College Publishers.
- Wamsley, G. & Mayer, N.Z. (1973). *The Political Economy of Public Organizations*. Bloomington: Indiana University Press.