

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษานโยบายอุปสรรคในการบริหารงานภายใน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ครั้งนี้ เนื้อหาปรากฏชัดอยู่ในบทที่ 4 ข้างต้น สำหรับในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการวิจัย พร้อมข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานโยบายอุปสรรคในการบริหารงานภายใน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพความเป็นจริงในการบริหารงาน ของคณะเภสัชศาสตร์ และเพื่อศึกษาปัญหาและ อุปสรรคจากการบริหารงาน ของคณะเภสัชศาสตร์ การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงแรกเป็นการศึกษานโยบายอุปสรรคที่พบในการบริหารงาน โดยศึกษาจากผู้ปฏิบัติหน้าที่บริหารงานของคณะเภสัชศาสตร์ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์เจาะลึกทั้งแบบรายบุคคลและแบบรายกลุ่ม ตัวอย่างประกอบด้วย ข้าราชการตำแหน่งประเภทผู้บริหารและตำแหน่งวิชาการ จำนวน 14 คน และข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไปวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ จำนวน 16 คน ซึ่งหลังจากเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไป

การศึกษาในช่วงที่ 2 เป็นการประชุมเพื่ออภิปรายถึงปัญหาอุปสรรคจากการบริหารงานที่พบจากการศึกษาช่วงแรก และระดมสมองให้ได้ข้อเสนอแนะในเรื่องวิธีแก้ปัญห ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มตามลักษณะงานคือ ข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหารและตำแหน่งวิชาการ และข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไปวิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ รูปแบบการประชุมในกลุ่ม ข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะนั้นก่อนเริ่มประชุมผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาในช่วงแรกเสนอต่อที่ประชุม ส่วนการดำเนินการในกลุ่ม ข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหารและตำแหน่งวิชาการนั้น การประชุมเริ่มต้นโดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการประชุมอภิปรายของกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งประเภททั่วไปวิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะให้ที่ประชุมได้รับทราบก่อน จากนั้นก็เปิด โอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมช่วยกันอภิปราย พร้อมกับระดมสมองเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อเสร็จสิ้นการประชุมแต่ละครั้งผู้วิจัยนำข้อมูลจากเทปบันทึกเสียงทั้งหมดในที่ประชุมมาถอดเทปและวิเคราะห์ เนื้อหา เพื่อสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการบริหารงาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. กระบวนการวางแผน ผลการศึกษา พบว่า การวางแผนของคณะเภสัชศาสตร์ จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ แผนระยะยาว เรียกว่าแผนกลยุทธ์ เป็นแผนระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีการจัดทำทุก 2 ปี ซึ่งกระบวนการจัดทำแผน เริ่มจากรองคมนตรีฝ่ายแผนและพัฒนาได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแผนจากนั้นวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง แล้วจึงดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายใน ภายนอก ของคณะเภสัชศาสตร์ จากนั้นรองคมนตรีฝ่ายแผนและพัฒนานำมาจัดทำเป็นแผนแม่บทของคณะเภสัชศาสตร์ แล้วนำแผนกลยุทธ์เข้าสู่การพิจารณารับรองในคณะกรรมการแผน เมื่อผ่านการรับรองจากคณะกรรมการแผน จึงดำเนินการขอมติรับรองในคณะกรรมการประจำคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อประกาศใช้เป็นทางการต่อไป สุดท้ายเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการมี 2 รูปแบบ คือ ใช้การประเมินแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ปัญหาจากการวางแผน จำแนกออกเป็นปัญหาจากบุคลากรและปัญหาจากตัวแผนเอง ปัญหาด้านบุคลากร ประกอบด้วย บุคลากรขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานตามแผน บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามแผน มีภาระงานซ้ำซ้อนและขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามแผน ปัญหาจากตัวแผน ประกอบด้วย แผนงานไม่สอดคล้องกับงบประมาณที่มีอยู่ แผนงานไม่สอดคล้องกับสภาพทางสังคม เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง แผนงานขาดรายละเอียดลงลึกถึงระดับปฏิบัติการ ยากต่อการเข้าถึงและยากต่อการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์และขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนงานของคณะให้บุคลากรภายในคณะฯ รับทราบอย่างทั่วถึงกัน

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการวางแผน

- 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์แผนงานในหลายรูปแบบผสมผสานกันและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม เริ่มจากเว็บไซต์คณะฯ ป้ายประกาศ เสียงตามสาย และจุลสาร
- 2) ควรจัดทำแผนงาน/โครงการเฉพาะที่สำคัญๆ ที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน และควรเป็นแผนงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้อย่างจริงจังและบรรลุเป้าหมายของแผน
- 3) ปรับทัศนคติและวิธีการทำงานให้ทุกคนไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยการสร้าง จิตสำนึกให้บุคลากรเห็นความสำคัญของแผน มีความเป็นเจ้าของแผนและจะต้องปฏิบัติตามแผนร่วมกัน
- 4) ควรเชิญบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะทาง เป็นกรรมการผู้ประเมิน เพื่อให้ผู้รับการประเมินยอมรับความเป็นจริงหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงตนเอง
- 5) ควรสอดแทรกความคืบหน้าของแผนงาน ไปด้วยงานประชุมแต่ละงานเพื่อ ให้เป็นการติดตามแผนอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านการจัดองค์การ ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างองค์การคณะเภสัชศาสตร์ มีคุณสมบัติเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด แบ่งเป็นหน่วยงานย่อย คือ ภาควิชาฯ บริหาร โดยตรงจากหัวหน้าภาควิชาฯ ส่วนสำนักงานเลขานุการคณะฯ แบ่งเป็นงาน ซึ่งแต่ละงานแบ่งตามภารกิจของงาน/หน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีการควบคุมโดยตรงจากรองคมนตรีฝ่ายต่าง ๆ การบริหารบุคลากรแบ่งเป็น 3 สาย คือ ตำแหน่งประเภทผู้บริหาร ตำแหน่งสายวิชาการ และตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ

ปัญหา อุปสรรค จากการจัดองค์การพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนในการกำหนดโครงสร้างองค์การ การบังคับบัญชาไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ ที่ปฏิบัติจริงการแบ่งงานโดยไม่ได้คำนึงถึงภาระงานเป็นหลัก แต่จะเน้นบุคคลเป็นหลักและที่สำคัญไม่เน้นวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร มีการตั้งกำแพงภายในสายการบังคับบัญชาของตนเอง ขาดการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการงานทส่วนรวมหรือส่วนกลาง ขาดการส่งต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างกันตามลำดับชั้นบังคับบัญชา และระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนมีการแบ่งแยกค่อนข้างชัดเจนระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการจัดองค์การ

- 1) ผู้บังคับบัญชาควรสร้างมาตรฐานการทำงานให้เป็น ไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยการสร้างระบบการทำงานขึ้นมาภายในหน่วยงาน แล้วสร้างพฤติกรรมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้ความสำคัญกับระบบมากกว่าตัวบุคคล
- 2) ควรมีการกำหนดการให้คุณ ให้โทษผู้ได้บังคับบัญชาตามระเบียบให้ชัดเจน และความเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) ควรจัดผู้ปฏิบัติงานแบบรวมศูนย์ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน
- 4) ควรมีรายละเอียดการปฏิบัติงาน (Job description) ของแต่ละรองคมนตรีและผู้ปฏิบัติให้ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงาน/ภาควิชาฯ ได้รับทราบโดยทั่วถึงกัน

3. ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ผลการศึกษา พบว่า การจัดบุคคลเข้าทำงานของคณะเภสัชศาสตร์ ใช้วิธีการสอบคัดเลือกและวิธีการคัดเลือก จากผู้ที่มีความรู้ความสามารถอย่างเป็นขั้นตอน โดยมีการวิเคราะห์งาน วิเคราะห์ตำแหน่ง กำหนดคุณสมบัติ และมีระบบสอบคัดเลือกและคัดเลือกอย่างโปร่งใส ส่วนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรนั้นมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการประชุมอบรม สัมมนาหรือศึกษาดูงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาเพื่อเลื่อนตำแหน่งทางสายงาน

ปัญหา อุปสรรคจากการจัดบุคคลเข้าทำงาน พบว่า ความล่าช้าในกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ปัญหาผู้บังคับบัญชาชั้นต้นไม่มีอำนาจเบ็ดเสร็จในการคัดเลือกพนักงานและการพิจารณาให้คุณให้โทษกับผู้ได้บังคับบัญชา ส่วนระดับผู้ปฏิบัติงานนั้นพบว่า บุคลากรขาดแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงาน บุคลากรปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ไม่ตรงกับความถนัด ความเชี่ยวชาญของตนเองและขาดความพร้อมในการพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน

1) พัฒนาระบบประเมิน โดยเน้นรูปแบบประเมินเชิงคุณภาพให้มากขึ้น โดยไม่เน้นเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

2) จัดให้บุคลากรรุ่นเก่ากับรุ่นใหม่มีโอกาสเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ด้วยการนำประสบการณ์การทำงานของบุคลากรรุ่นเก่ามารวมกับความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีของบุคลากรรุ่นใหม่เพื่อนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ควรสร้างแรงจูงใจ โดยการ โน้มน้ำวให้ทุกคนรักองค์กรและเห็นว่าตนเองมีส่วนสำคัญในในการขับเคลื่อนองค์กร

4. ด้านการอำนวยความสะดวก/การสั่งการ ผลการศึกษา พบว่า ภายในคณะเภสัชศาสตร์ มีการสั่งการตามสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นซึ่งเป็นการสั่งการอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีทั้งลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และเป็นกรมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ เมื่อเสร็จสิ้นการสั่งการแล้วผู้บังคับบัญชาก็จัดสรรทรัพยากรสนับสนุนมีการควบคุมพร้อมกับการติดตามงานเป็นระยะ นอกจากนี้พบว่า มีการสั่งการข้ามสายการบังคับบัญชาบ้างเช่นกัน

ปัญหา อุปสรรคจากการอำนวยความสะดวก/สั่งการ พบว่า มีการสั่งงานข้ามสายการบังคับบัญชา โดยเป็นการสั่งการที่ไม่มีลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นทางการ ขาดหลักเกณฑ์ในการสั่งการที่แน่นอนชัดเจน เน้นใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นสำคัญ เมื่อสั่งการแล้ว ขาดการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร เนื่องจากมีการมอบหมายเฉพาะภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน แต่ไม่ได้มอบหมายอำนาจหน้าที่สั่งการ ไปด้วยสุดท้ายคือปัญหาจากผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ ความเข้าใจอย่างชัดเจนในงานที่มอบหมาย

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก/สั่งการ

1) ระบบการสั่งการควรพิจารณาถึงระดับขั้นความเร็วของหนังสือ ความจำเป็นเร่งด่วนของงานและมีความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของงานเป็นสำคัญ

2) ลดขั้นตอนการเสนอเอกสารตามระดับสายการบังคับบัญชาที่ไม่สำคัญบางอย่างออกไปเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

3) ควรมีการสื่อสารที่ดีต่อกันระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานระดับต่างด้วยรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ แล้วแต่สถานการณ์ เพื่อความเข้าใจตรงกัน เช่น ให้มีการประชุมประสานงานอย่างต่อเนื่องอย่างทีคณะเภสัชศาสตร์ทำมาตลอด แต่ขณะนี้ไม่มีการประชุมประสานงานอีกเลย

5. ด้านการควบคุม ผลการศึกษา พบว่า เป็นการควบคุมด้วยบรรยากาศที่ผ่อนคลายไม่เน้นการคอยจับผิดผู้ปฏิบัติงานแต่เป็นการคอยตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนเป็นระยะ ๆ ด้วยรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เมื่อทราบปัญหาที่จะหาแนวทางแก้ไขในทันที นอกจากนี้มีการตรวจสอบจากข้อมูลย้อนกลับจากผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน

ปัญหา อุปสรรคจากการควบคุม พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรฝ่ายปฏิบัติงานไม่ยอมรับการควบคุมโดยตรง และมีทัศนคติด้านลบเมื่อรู้ว่าตนเองกำลังถูกควบคุม ปัญหาจากการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเต็มรูปแบบหรือเป็นทางการ รวมถึงการประเมินผลงานที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริงทำให้บุคลากรเสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สุดท้ายมีการนำการควบคุมไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการควบคุม ควรมีการสร้างระบบการควบคุมที่เป็นมาตรฐานขึ้นมาใช้ภายในคณะเภสัชศาสตร์ โดยเป็นระบบที่ง่ายต่อการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาและไม่สร้างความกดดันให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ด้านการรายงาน ผลการศึกษา พบว่า คณะเภสัชศาสตร์ใช้วิธีการรายงาน 2 ระบบ คือระบบการทำรายงานที่เป็นเอกสารและรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์ เสนอไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างชัดเจน โดยเป็นการอธิบายข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญ ๆ

ปัญหาอุปสรรค จากการรายงาน พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการจัดเก็บเอกสารที่ไม่เป็นระบบ ขาดต่อการเรียกใช้ประโยชน์ ตลอดจนผลจากการเก็บเอกสารซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน ทำให้สิ้นเปลืองกระดาษ ขาดการรายงานผลย้อนกลับที่เป็นระบบอย่างชัดเจน บุคลากรขาดความสนใจที่จะรับรู้เอกสารรายงานต่าง ๆ กอปรกับระบบฐานข้อมูลของคณะไม่สมบูรณ์ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการรายงาน

- 1) ควรมีการรายงานผลการประเมินย้อนกลับให้ผู้ถูกประเมินได้รับรู้
- 2) ควรมีการทำประชาคมติภายในคณะเภสัชศาสตร์ในเรื่องที่สำคัญ ๆ
- 3) ควรจัดทำฐานข้อมูลของคณะเภสัชศาสตร์ ให้ถูกต้องสมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน

7. ด้านงบประมาณ ผลการศึกษา พบว่า คณะเภสัชศาสตร์ มีเงินจากแหล่งอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงบประมาณจากรัฐบาล ได้แก่ เงินรายได้ เงินสมทบ เงินวิจัยจากหน่วยงานอื่น งานนโยบายและแผนเป็นผู้ร่งการจัดสรรงบประมาณเบื้องต้น เพื่อให้คณะกรรมการประจำคณะ และฝ่ายบริหารเป็นผู้พิจารณา ทั้งนี้โดยยึดหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณ สำหรับการจัดสรรเงินรายได้ อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา โดยใช้กรอบนโยบายและยี่กระเปียบการจัดสรรเงินรายได้ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้เป็นการบริหารจัดการที่เน้นวิสัยทัศน์และพันธกิจเป็นหลักและมีการดำเนินการอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณและงบเงินรายได้ ได้ตลอดเวลา

ปัญหา อุปสรรคจากการบริหารงบประมาณ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากปัญหางบประมาณมีจำกัด ไม่เพียงพอต่อแผนงานที่กำหนดไว้ บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบว่าด้วยเรื่องการเงินและพัสดุ และปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างผู้อนุมัติกับผู้ปฏิบัติด้านการเงินการคลัง โดยเป็นปัญหาจากการตรวจสอบ ติดตามเงินค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงการใช้จ่ายเงินงบประมาณของคณะฯ ไม่ตรงกับแผนงานที่วางไว้

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณ

- 1) จัดทำคู่มือเกี่ยวกับระเบียบวิธีการเบิกจ่ายเงิน ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนได้รับรู้รับทราบทั่วกัน
- 2) ควรมีการประชุมปรึกษาหารืออย่างไม่เป็นทางการระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยคลังและพัสดุ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันในเรื่องการใช้จ่ายงบประมาณในหมวดต่าง ๆ
- 3) ควรมีการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสถานะทางการเงินให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นสำคัญต่างๆ แต่ไม่สามารถศึกษาลงลึกถึงรายละเอียดมากนัก ดังนั้นจึงสรุปเป็นประเด็นไว้สำหรับผู้สนใจศึกษาด้านนี้ต่อไป ดังนี้

1. สืบเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ไม่สามารถสรุปแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ครบทุกประเด็น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเจาะลึกปัญหาเฉพาะด้านใด ด้านหนึ่งเป็นการเฉพาะพร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะอย่างครบถ้วน เช่น ศึกษาเฉพาะปัญหาด้านงบประมาณ หรือเฉพาะเรื่องการสั่งการ ฯลฯ
2. ควรมีการศึกษาในประเด็นเดียวกันนี้เป็นประจำทุกปี แล้วนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบว่าประเด็นปัญหาใด ๆ ที่ยังคงอยู่ หรือปัญหาใดที่ได้รับการแก้ไขแล้ว
3. ควรมีการศึกษากับกลุ่มประชากรระดับปฏิบัติการเพื่อศึกษาว่าคนกลุ่มนี้เขาต้องประสบกับปัญหาอุปสรรคใดบ้างจากการบริหารที่ผ่านมา